
**PALVELUT HEVOSTEN TAUSTAJOUKOILLE
PILVENMÄEN RAVIRADALLA**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Maaseutuelinkeinot

Mustiala 18.5.2010

Tiina Saarni



Maaseutuelinkeinot
Mustiala

Työn nimi Palvelut hevosten taustajoukoille Pilvenmäen raviradalla

Tekijä Tiina Saarni

Ohjaava opettaja Harri Luukko

Hyväksytty _____._____.2010

Hyväksyjä

MUSTIALA
Maaseutuelinkeinot
Maatilatalous

Tekijä	Tiina Saarni	Vuosi 2010
Työn nimi	Palvelut hevosten taustajoukoille Pilvenmäen raviradalla	

TIIVISTELMÄ

Hevoset muodostavat ravit, taustajoukot tuovat ne raveihin. Ilman hevosia ei ole katsojia ja ilman taustajoukkoja ei siis ole koko raveja. Raviratojen tulisi enemmän huomioida ravien pääosanesittäjien taustavoimia eikä pitää näitä vaan välttämättömänä pahana. Tästä syystä päätimme Forssan Seudun Hippos Ry:n toiminnanjohtajan Sanna Heinon kanssa tehdä tutkimuksen siitä, mitä hevosten taustajoukot kokevat tarvitsevansa raveissa, mitä uudistuksia he haluavat ja miten he kokevat Pilvenmäen raviradan ympäristöineen. Työssä kartoitetaan asiakastyytyväisyyttä Pilvenmäkeen ja tuodaan esille mahdollisia kehitysehdotuksia. Työn tuloksia tullaan hyödyntämään raviradan toiminnan kehittämisessä.

Työssä sovelletaan opiskeluissa kehittyneitä taitoja kyselytutkimuksista ja tulosten analysoimisessa. Oma osaamista ja asemaa raviurheilun piirissä hyödynnetään myös työn tekemisessä. Haastattelut tehtiin sopimalla valmentajien kanssa ajankohta etukäteen ja paikkana oli valmentajan talli. Haastatteluissa apuna oli sanelulaite ja ennakoon suunniteltu kysymyspohja. Vastaukset kirjattiin Exceliin ja työstettiin osin laskelmiksi, osin kerättiin kirjalliset vastaukset yhteen. Tutkimus kertoo selvää kieltään valmentajien tyytyväisyydestä Pilvenmäkeen ja valmennusreittien kunnossapitoon. Valmentajilta saatiin paljon hyviä ehdotuksia toiminnan kehittämiseen. Lomakekysely jaettiin Pilvenmäellä hevosia kilpailuttaville henkilöille ravien sisäänkirjoituksesta. Menetelmä on tehokas jakaa lomakkeita, mutta niiden takaisin saamisessa tuli selkeä hävikki. Vastaajista osa ei tehnyt kyselyä loppuun asti, osa ei huomannut lomakkeen kaksipuolisuutta ja kehitysehdotuksia tuli vähäisesti. Pohtimista vaativiin kysymyksiin jätettiin vastaamatta herkästi.

Kysely antoi selkeät suuntaviivat siitä, että raviurheilijat eivät ole valmiita maksamaan lisäpalveluista kovin halukkaasti. Raviradan kaviouraan oltiin tyytyväisiä ja se sai kehuja. Valjastuskatosten puutteellinen valaistus sai paljon mainintoja, valaistusta on jo parannettu osassa katoksia. Kaikki ideat raviradan tilojen hyödyntämiseen ja niiden markkinointiin saavat huomiota toimeksiantajan taholta.

Avainsanat Ravirata, palvelu, asiakastyytyväisyys, hevonen, valmentaja.

Sivut 50 s. + liitteet 8 s.

MUSTIALA

Degree Programme in Agricultural and Rural Industries

Agriculture Option

Author

Tiina Saarni

Year 2010

Subject of Bachelor's thesis

Services for background forces of trotters at Pilvenmäki racetrack

ABSTRACT

Horses are the point of races, trainers and owners enable them to race. Without trotters there's no audience. But without care of trainers, owners and grooms there are no races. That's the reason why racetracks should not attend only to the public, on the contrary, also to the background forces of trotters. The Executive Director of Forssan Seudun Hippos, Sanna Heino, wanted to do something for that problem and she asked me to make a thesis about it. The research contains how people behind the horses experience their needs in the races, what reforms are in demand and how they see Pilvenmäki with its ambience.

The thesis includes theory and two researches. First is an interview for trainers who are working in Pilvenmäki. Second is for trainers, who come to Pilvenmäki and it was done with question forms. The trainers were questioned about their satisfaction with the racetrack, places for training and what new services they need in the training centre. Most of the respondents were satisfied with the condition of racetrack. The interview for trainers of Pilvenmäki gave more useful development proposals than the question forms. Personal network and knowledge about equine sports were also used for the work and inspiration. The findings of the research should be used for perfection of service of the racetrack and training centre.

Keywords Racetrack, Trotter, Customer Satisfaction, Service, Trainer,

Pages 50 p. + appendices 8 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	PILVENMÄEN RAVIRATA	2
2.1	Valmennuskeskus.....	2
2.2	Valmentajat Pilvenmäellä	3
2.3	Muualta tulevat kilpailijat	3
2.4	Ravitapahtuma.....	3
2.4.1	Kuvaus ravitapahtumasta hevosien kanssa.....	4
2.5	Eri toimijat raveissa.....	5
2.5.1	Valmentaja.....	5
2.5.2	Omistaja.....	5
2.5.3	Hoitaja	6
2.5.4	Ohjastaja	6
2.6	Radan palvelut.....	6
2.6.1	Toimisto.....	7
2.6.2	Ruokapalvelut.....	7
2.6.3	Sisäänkirjoitus	8
2.6.4	Opastus, valvonta	8
2.6.5	Eläinlääkäri avustajineen.....	9
3	PALVELUTASON JA LAADUN MERKITYS KÄYTTÄJÄLLE.....	10
3.1	Palvelu.....	10
3.2	Palvelutaso	10
3.2.1	Palvelutaso raveissa.....	11
3.3	Laatu.....	11
3.4	Käyttäjä	11
4	HAASTATTELUKYSELY PILVENMÄEN VALMENTAJILLE.....	14
4.1	Haastateltavat	14
4.2	Kysymykset.....	14
4.2.1	Valmentajan sukupuoli ja ikä	14
4.2.2	Valmennettavien hevosten määrä.....	15
4.2.3	Kauanko on valmentanut Pilvenmäellä ja tallin omistussuhteet	15
4.2.4	Tulevaisuudensuunnitelmat	15
4.2.5	Hevosten omistus.....	15
4.2.6	Harjoitusravit ja kilpailuttaminen kotiradalla.....	16
4.2.7	Kaviouran ja valmennuspaikkojen kunto ja radankäyttömaksu	16
4.2.8	Raviradan toimisto ja sen palvelut.....	17
4.2.9	Ravikeskuksen palvelutaso.....	17
4.2.10	Kehitysideoita raviradalle ja palveluita hevostenomistajille	17
4.2.11	Pilvenmäen SWOT-analyysi	18
5	KYSELY PILVENMÄELLÄ KILPAILEVIEN HEVOSTEN VALMENTAJILLE.....	21
5.1	Kysymykset.....	21
5.2	Taustatietojen kartoitus	21
5.2.1	Valmentajien ikä ja sukupuolijakauma.....	22

5.2.2	Valmennettavien määrä	22
5.2.3	Valmennustallien etäisyys Pilvenmäkeen	23
5.2.4	Kilpailuttaminen Pilvenmäellä	23
5.3	Ravirata, ravikeskus ja paikalle löytäminen.....	24
5.3.1	Raviradan käyttö ravien ulkopuolella.....	24
5.3.2	Kaviouran kunto	24
5.3.3	Opasteet ja perille löytäminen	25
5.4	Varikkoalue	26
5.4.1	Varikkoalueen opasteet.....	26
5.4.2	Autoliikenne varikolla	27
5.4.3	Hevosliikenne varikolla.....	28
5.4.4	Pesupaikat	28
5.4.5	Valjastuskatokset.....	29
5.5	Henkilökunta raveissa	29
5.5.1	Varikkoalueen toimihenkilöt.....	30
5.5.2	Sisäänkirjoitus	30
5.5.3	Tallikahvio.....	31
5.5.4	Raviradan toimisto.....	31
5.6	Raviradan palvelut ja niiden kehittäminen.....	31
5.6.1	Raveihin ilmoittaminen	32
5.6.2	Onko uusille palveluille kysyntää?.....	33
5.6.3	Mahdollinen katosmaksu	33
5.6.4	Valmius panostaa rahallisesti kattavamman palvelun saamiseksi.....	33
5.6.5	Ruusuja ja risuja Pilvenmäen raviradalle	34
6	KYSELYIDEN TULOKSET YHTEENVETONA.....	35
6.1	Vastaajat.....	35
6.2	Valmennusreitit ja kavioura	36
6.3	Opasteet.....	36
6.4	Toimihenkilöt.....	36
6.5	Varikkoalue	36
6.5.1	Tallikahvio.....	37
6.5.2	Katokset.....	37
6.5.3	Pesupaikat	38
6.6	Valmiudet panostaa rahallisesti.....	38
7	KEHITYSEHDOTUKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	39
7.1	Lopuksi.....	40
	LÄHTEET	41
Liite 1	Haastattelurunko Pilvenmäen valmentajille	
Liite 2	Kyselylomakkeen saatekirje	
Liite 3	Kyselylomake muualta tuleville valmentajille	

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö sisältää teoriaosion lisäksi kaksi tutkimusta, haastattelututkimuksen ja lomakkeilla toteutetun kyselytutkimuksen. Työn aihe ja tilaus tuli toimeksiantajalta. Työn lukijan oletetaan olevan kiinnostunut raviurheilusta ja tietävän siitä ainakin perusasiat. Aluksi kerrotaan Pilvenmäen raviradasta ja sen toiminnasta sekä käsitellään raviradan tarjoamia palveluita. Työssä käsitellään palveluita, palvelutasoa ja sen merkitystä käyttäjälle yleisesti ja raviradalle sovellettuna. Tutkimukset käsitellään ensin erikseen, haastattelut omana osiona ja kysely omana osanaan. Kysymys ja sen taustat esitellään ja vastaukset tuodaan esiin. Tarvittaessa selvennetään grafiikoiden avulla tulosten jakautumista. Molemmat kyselyt nivotaan yhteen ja niistä analysoidaan merkittävimpiä esiin tulleita seikkoja. Kehitysehdotukset ja mahdolliset jatkotoimenpiteet esitellään työn lopuksi.

Raviratojen asiakastyytyväisyyttä on tutkittu monesti, mutta kyselyt ovat keskittyneet maksaviin asiakkaisiin eli yleisöön. Yleisön ikärakenteen ja kulutustottumusten tutkiminen on toki tärkeää markkinoinnin kohdentamisen ja oikeiden palveluiden tarjoamisen kannalta. Unohdettuna ryhmänä toiminnassa on ollut tallialueen väki; hevosten taustajoukot. Valmentajat, ohjastajat ja hoitajat eivät tuo suuria summia rahaa ruokapalveluiden kautta raveihin, mutta ilman heitä ei ole myöskään hevosia kilpailemassa. Kilpailuttamisessa kahden samalla etäisyydellä olevan hyvän kilpailusarjan välillä voi ratkaista raviradan ruokatarjonta, ystävällinen henkilökunta ja hyvinä pidetyt rataolosuhteet.

2 PILVENMÄEN RAVIRATA

Pilvenmäen ravirata on Forssan Kuhalan kaupunginosassa oleva valmennuskeskus ja ravirata. Sen toiminnasta vastaa Forssan Seudun Hippios Ry. Pilvenmäen raviradalla on pitkät perinteet, se on Suomen vanhin yhä samalla paikalla toimiva ravirata. Aikaisemmin rata oli tunnettu haastavana hevosille jyrkkien kaarteidensa vuoksi, mutta rataremonttien myötä tämä seikka on korjattu. Radalla on pitkä loppusuora, Suomen raviradoista vain Kajaanissa on pidempi suora. Pitkällä loppusuoralla ehtii tapahtua paljon ja varmana pidetty voitto voi lipua lujaa kirivälle, hyvävoimaiselle vastustajalle. Kaikille pitkä loppusuora ei ole etu, mutta se tuo lisämausteen ravipelaamiselle ja kilvanajoon. (Pilvenmäki 2010.)

Raviradalla järjestetään ravikilpailujen ja hevosten valmennusajon lisäksi monenlaista toimintaa. Raviradan alue laajoine paikoitusalueineen, katso-morakennuksineen, sosiaalityöineen ja tasokkaine ravintoloineen antaa puitteet järjestää erilaisia tapahtumia. Näistä paikkansa vakiinnuttaneita ovat mm. Pick-Nick -autoharrastajatapahtuma, Moottoripyörien maarata-ajot, sotilasvalojen vannomistilaisuudet, hevos- ja koiranäyttelyt, erilaiset myyntitapahtumat vaatemyynnistä kosmetiikkaan ja hevosmessuihin. (Heino 2010.)

Raviradalla on vakituista henkilökuntaa vain muutama, raveihin henkilökuntaa tulee jopa 100 henkeä. Raveja on 25 kertaa vuodessa. (Pilvenmäki 2010.) Radan toiminnan kehittämisessä tulee ottaa huomioon sen nykytila, ravirata on kuusivuotisessa yrityssaneerausohjelmassa, tämä poissulkee lainanoton ja suuremmat investoinnit. Raviradan toiminta on kassavirtojen varassa ja tilanne on haasteellinen. Yrityksen pääoma on plussan puolella ja saneeraus etenee suunnitellusti. Yrityssaneerausohjelma päättyy vuonna 2014. (Heino 2010)

2.1 Valmennuskeskus

Pilvenmäen valmennuskeskus on maamme suurimpia. Talleja noin 30 hehtaarin alueella on yli 20 ja hevosia niissä lähes 300. Lähiseudulla on myös useita valmentajia, jotka käyvät säännöllisesti ajamassa valmennusajoa ja hiittiä Pilvenmäellä. Valmennukseen on ympärivuotisesti tarjolla raviradan lisäksi 2,7 kilometrin metsälenkki ja kilometrin mittainen hiit-tisuora. Valmennuskeskuksen alueella on myös hevosvarustemyymälä ja hevosklinikka. (Pilvenmäki 2010.)

2.2 Valmentajat Pilvenmäellä

Alueella on niin nuoria, aloittavia valmentajia kuin vanhempia, kokeneempia valmentajia. Osa valmentajista toimii hyvinkin pienimuotoisesti, harrastuspohjalta toisten toimiessa ammattimaisesti suuremmalla hevosmäärällä. Suuremmilla talleilla valmentajilla on töissä hevostenhoitajia ja mahdollisesti apuvalmentajia. Osa valmentajista kengittää itse hevoset, osa käyttää kengitysseppää tähän. Valmentajan työ on monipuolista ja kyse onkin kutsumusammattista, kuten muutenkin hevossektorilla. Hevosten hyvinvoinnista, valmentamisesta ja kilpailuttamisesta huolehtimisen lisäksi valmentaja on esimies alaisilleen ja asiakaspalvelija omistajilleen, hoitaa oman pr-toimintansa ja mahdollisesti myös kirjanpitoa. Työssä päivät ovat pitkiä, mutta työ on elämäntapa ja se palkitsee henkisesti. (Mäkelä 2010.)

2.3 Muualta tulevat kilpailijat

Pilvenmäellä kilpailee säännöllisesti joukko valmentajia lähiseudulta ja kauempaakin, yleensä tulijat ovat alle 100 kilometrin etäisyydeltä, mutta ei kauempaa saapuminen ole poissuljettua. Yleensä isompihaiseihin kilpailuihin tullaan kauempaakin. Sarjat, joita on usein tarjolla kaikilla radoilla, ajetaan niillä, joihin on lyhyt matka tai hevonen pääsee mukaan. (Jussila 2010.)

Pilvenmäellä pyritään tarjoamaan jokaiselle kilpailevalle hevoselle katospaikka, myös vierastallista on mahdollista vuokrata paikka. Alueen omat valmentajat valjastavat hevosensa kilpailuihin omissa talleissaan. Kaikkien kilpailijoiden käytössä on hevosille pesutalli, jossa on neljä pesupaikkaa. Osassa katospaikoista on karsina, jossa hevosen voi käyttää tarpeiltaan, koska kaikki hevoset eivät virtsaa ollessaan ilman näkösuojaa katoksessa. (Jussila 2010.)

Hevoset kuljetetaan raveihin joko kuljetustrailereilla tai kuorma-autoilla, näiden parkkeeraus tapahtuu katosten läheisyyteen. Parkkeeraamista valvoo varikkoalueenvalvoja. On tärkeää, että autoja ei parkkeerata hevosten kulkureiteille ja ne eivät ole näköesteinä vaarantamassa varikolla liikkumista. (Syrjä 2009, 23.)

2.4 Ravitapahtuma

Ravit on Suomen toiseksi suosituin urheilulaji katsojien määrässä mitattuna. Suomessa kilpaa ajetaan joulupäivää lukuun ottamatta kaikkina päivinä ja useammat ravit päivässä. Kilpailevia hevosia on noin 8000 ja ohjastajia noin 3000, heistä kourallinen ajaa kilpaa työkseen. Ammattivalmentajia on noin 150 ja harrastajavalmentajarekisteriin kuuluu yli 7000 ihmistä. (Suomen Hippos 2010.)

Ravit tapahtumana kestää 3-4 tuntia, suurkilpailuravit pidempäänkin. Lounasravit, jotka ovat vasta viimevuosina rantautuneet Ruotsista maaamme, ajetaan tunnissa läpi, näissä lähtöjä on viisi ja hevosten lämmitteleminen suoritetaan ennen ensimmäistä lähtöä. Normaalisti raveissa on 10–11 lähtöä ja lauantaisin ajettavia V75-raveja lukuun ottamatta ennen varsinaisia lähtöjä ajetaan mahdolliset koe- ja opetuslähdöt. (Suomen Hippos 2010.)

2.4.1 Kuvaus ravitapahtumasta hevosen kanssa

Ennen kuin hevosen kanssa lähdetään raveihin on sitä tietenkin valmennettu. Kun ravuri on kunnossa ja sopiva sarja löytyy, kilpailuoikeus on lunastettu koelähdössä eikä hevosta ole karsittu, on aika pakata varusteet ja lähteä raveihin. Matkaan lähdetään ajoissa, jotta hevonen ehtii palautua matkustamisesta ja varaudutaan mahdollisiin liikenneongelmiin. Raviradalle tullaan portista, porttivahdille sanotaan mikä hevonen ja mikä lähtö ja hän kertoo katoksen, kysyessäsi saat tietää missä katos sijaitsee. Järjestyksenvalvoja tai varikkoalueenvalvoja ohjaa parkkeeraamistasi, jos olet ajoissa, saat auton parkkiin lähelle katostasi. Käräyt, tavarat ja hevonen puretaan katokseen. Mikäli katoksessa on karsina, käytetään hevonen mahdollisesti siellä tai sen voi jättää karsinaan odottamaan valjastusta. Hevoselle tarjotaan vettä juotavaksi ja katsotaan, että se on kunnossa kuljetuksen jälkeen. Nyt voikin napata autosta hevospassin kainaloon ja mennä sisäänkirjautumaan ja käydä itse vessassa. (Mäkelä 2010.)

Sisäänkirjoituksessa kuittaaat hevosen saapuneen kilpailualueelle ja saat kilpailunumerot. Jos hevosella ajetaan ilman kenkiä, ilmoitat sen tässä vaiheessa ja mahdollisesti otat yhteyttä hevosta ajavaan kuskiin ja sovit hevosen lämmityksestä. (Mäkelä 2010.)

Seuraavaksi hevonen valjastetaan lämmitystä varten. Hevosta lähdetään kävelyttelemään kärryistä muutaman ringin, jotta lihakset ja jänteet lämpivät ennen radalle menoa. Ohjastaja tulee ennalta sovittuna aikana ja lämmittää hevosen kuten on sovittu, hän tarkkailee sen päivän virettä ja antaa mahdollisia vinkkejä varustemuutoksesta tai muusta toimenpiteestä. Lämmityksen jälkeen hevonen viedään takaisin katokseen ja sääolosuhteiden mukaan sille laitetaan loimia päälle, suojat otetaan pois jaloista ja tehdään jalkojen tarkastus. Mahdollisesti osa varusteista riisutaan pois ja juomavettä tarjotaan hevoselle. Jos kengät on sovittu poistettavaksi, otetaan ne tavallisesti vasta lämmityksen jälkeen irti. Kun tarpeelliset toimenpiteet on tehty on aika ajatella itseään. Huikkaus naapurikatokseen, että pitää pollea silmällä. Sitten pikainen kipaisu tallikahvioon ja sämpylää mutustaen takaisin. Nyt onkin aika valjastaa ja laittaa hevonen kuntoon itse kilpailua varten. (Mäkelä 2010.)

Hevosen kanssa lähdetään ajoissa liikkeelle ja muutaman kierroksen kävelytyksen jälkeen annetaan se ohjastajalle. Hevoset menevät järjestyksessä esittelyyn. Kilpailu menee miten menee, sen seuraat tallikaarteissa. Lähdön jälkeen saat hevosen ohjastajalta kommenttien kera. Samalla katsot joutuuko hevonen näytteenottoon, joka tarkoittaa siis joko tuomariston ar-

pomaa tai poikkeuksellisesta kilpailusuorituksesta johtuvaan dopingnäytettä. Kilpailevilla hevosilla on lääkeaineiden suhteen nollatoleranssi. Jäähdyttelet hevosen ja sitten se viedään takaisin katokseen ja siltä riisutaan varusteet. Loimia puetaan päälle ja annetaan tilkka vettä. Mennään pesupaikalle hevosen pesuun, pesun jälkeen takaisin katokseen. Seuraavaksi pakataan kaikki varusteet, viedään pestyt kilpailunumerot sisäänkirjoitukseen ja saadaan tulospöytäkirja. Hevosen jalat kääritään ja pakataan se ja tavarat kuljetusautoon. Kotimatalla kerrataan päivän tapahtumat, suunnitellaan tulevaa ja jossitellaan. (Mäkelä 2010.)

2.5 Eri toimijat raveissa

Hevonen työllistää välillisesti ja välittömästi monia ihmisiä. Raviurheilu on jo suuressa määrin ammattimaista, mutta yhtälailla harrastajien toimintaa. Kaikkia hevosten kanssa toimivia ihmisiä yhdistää vahva rakkaus tuohon upeaan luontokappaleeseen ja vähintään yhtä vahva usko sen mahdollisuuksiin pärjätä sille valitulla uralla. (Kumpulainen 2000, 43.)

2.5.1 Valmentaja

Jokaisella kilpailevalla hevosella on vastuvalmentaja, joka vastaa hevosen kilpailuttamisesta ilmoittamisineen. Etenkin hevosen lääkitsemisen vastuunäkökohtien vuoksi jokaisen vastuvalmentajan on tunnettava ravikilpailusäännöt ja seurattava määräysten muuttumista. Raviradoilla järjestetään vastuvalmentajakursseja ajokorttikurssien yhteydessä. (Suomen Hippos 2010.)

Ravivalmentaja voi olla ammatikseen hevosia valmentava tai harrastukseensa muutamaa omaa laitteleva henkilö. Ammatikseen valmentavan on huolehdittava hevosten valmentamisen lisäksi niiden kilpailusuunnitelmien laatimisesta ja toteuttamisesta, hevosten terveydestä, rehujen hankinnasta ja yrityksen pyörittämisestä ja oltava samalla myös esimies alaisilleen. Monesti ammattivalmentajat myös ajavat itse hevosiaan kilpailuissa ja huolehtivat niiden kengityksestä. (Pesu 2008, 51.) Ammattivalmentajan toimenkuva on monipuolinen ja hän on myös asiakaspalvelijana hevosten omistajille ja hoitaa omaa markkinointiaan. (Österwall 1997, 45–47.)

2.5.2 Omistaja

Hevosen omistaja voi olla samalla sen valmentaja tai yhtälailla hoitaja sekä ohjastaja. Tällöin harvemmin on kyse ammattimaisesta toiminnasta ja lähinnä suomenhevosten puolella omistajan kotikasvatit ovat menestyneet huipulla asti. Tavallisimmin hevosenomistaja vie hevosen ammattivalmentajalle valmennukseen ja antaa tämän vastata kilpailuttamisesta ja itse nauttii ravijännityksestä katsomon puolella käyden katsomassa hevosta varikon puolella. (Pesu 2008, 21.)

Hevosen omistaminen on valitettavan harvoin keino rikastua, pikemminkin keino hankkia elämyksiä. Oman hevosen puolesta jännittäminen ja

voitonriemu sen pärjätessä ovat suuria tunteita, joista hevosia omistamattomilla ei ole aavistustakaan. Suosittu tapa jakaa kustannuksia hevosen omistamisessa on olla mukana porukassa. Hevoskimppoja on monenko-koisia, tavallisimmin 10-20 henkilön porukoita. (Pesu 2008, 21,30.)

2.5.3 Hoitaja

Hevosen päivittäisestä hyvinvoinnista vastaa hoitaja. Monet hevosten valmentajista ja ohjastajista ovat aloittaneet uransa hoitajana. Hoitajan toimenkuva on muutakin kuin hevosten harjaamista ja karsinoiden siivoamista, hevosten ruokkiminen, niiden terveydentilan seuraaminen, monesti valmennusajon käytännön toteuttaminen ja valjaista ja varusteista huolehtiminen ovat muutamia hoitajan töistä. Palkka on niukka ja työtä tehdään rakkaudesta hevosiin. (Pesu 2008, 65).

Raveissa hoitaja on vastuussa hevosen tai hevosten valjastuksista, alku- ja loppuverryttelyistä, pesusta, juotoista ynnä muusta. Mikäli valmentaja ei ole mukana, hän tekee tämän vastuulla olevat asiat. Hoitajana raveissa voi toimia pienillä talleilla myös hevosen valmentaja tai omistaja, nämä roolit menevät harrastetoiminnassa monesti ristiin. (Pesu 2008, 65–72.)

2.5.4 Ohjastaja

Hevosta ajaa kilpailussa ohjastaja, joka voi olla hevosen omistaja tai valmentaja tai ammatikseen kilpaa ajava tai harrastaja. Yhteistä kaikille ohjastajille on se, että he ovat suorittaneet hevosajokortin. (Ravikilpailusäännöt § 35 2010.) Kilvanajon oppii sitä tekemällä ja seuraamalla. Parhaiten menestyvillä kuskeilla on pelisilmää ja taitoa ja myös tietoa vastustajista. Hyvällä hevosella on helppo ajaa, huonommalla menestymisellä tarvitaan taitoa ja tuuriakin. (Campbell 1999, 15). Ohjastajille on raviradalla varattu pukuhuoneet ja sosiaalitilat. Pilvenmäki tarjoaa ohjastajille virvokkeita sosiaalitiloissa, jotka sijaitsevat sisäänkirjoituksen yhteydessä. (Jussila 2010.)

2.6 Radan palvelut

Pilvenmäen raviradalla on ravikilpailuiden ulkopuolella asiakkaiden käytössä hevosten valmennukseen ravirata ja valmennusreitit sekä hiittisuora. Niiden kunnossapidosta vastaa Forssan Hevosystävänseura ja käytännön tasolla ratamestari ja toiminta rahoitetaan radankäyttömaksulla. Valjastuskatokset ovat muualta tulevien valmentajien käytössä ja pahimpia pakkaspäiviä lukuun ottamatta pesupaikat toimistosta ostettavia pesupoletteja vastaan käytettävissä. Hevosystävänseura kerää rahaa paikkojen ylläpitoon myös erilaisilla tapahtumilla, näistä esimerkkinä perinteiset pikkujoulut. Forssan Seudun Hippos järjestää raviradalla harjoitusraveja joka toinen keskiviikko. (Jussila 2010.)

Raviradan palveluksessa on toiminnanjohtaja, kilpailusihteeri, siivooja ja ravintolapäällikkö, joka päivittäisen ruokapaikan lopetettua toimintansa

tekee tarvittaessa toimistotöitä. Kiinteistönhoito ja radanhoito ovat ulkoistettuja toimintoja. Raveissa radan henkilöstön lisäksi töissä on noin 65 henkilöä, isoissa raveissa enemmän. Lisäksi järjestyksenvalvonnasta vastaavat paikallisten urheiluseurojen talkotoimijat, seurat keräävät rahaa toimintaansa ja laskuttavat palvelun erikseen raviradalta. (Jussila 2010.)

Raviradalla on raveissa lapsille tarjolla leikkihuone ohjaajineen ja sään salliessa leikkikenttä on käytettävissä. Yleisölle on katettu katsomorakenus, ravintolapalvelut, katsomoravintola, istumakatsomo, pelimahdollisuudet ja toto-opastusta. Asiakkailla on mahdollisuus seurata raveja myös autokatsomossa omasta autosta tai radanvierustalla lähes kosketusetäisyydellä hevosista. Puitteet monenlaisiin elämyksiin on olemassa. (Jussila 2010.)

2.6.1 Toimisto

Raviradan toimisto palvelee arkena hevosten taustajoukkoja esimerkiksi ottamalla vastaan ilmoittautumisia raveihin ja harjoitusraveihin sekä vastaanottamalla poissaoloilmoituksia. Toimistossa tulostetaan lähtölistoja raveista, joissa paikallisten valmentajien hevoset juoksevat, sieltä saa erilaisia kaavakkeita hevosten omistajanvaihdosilmoituksista aina tilinumeron vaihdosilmoituksiin. Palveluista moni on suurena apuna tietotekniikkaan perehtymättömälle asiakaskunnalle. (Jussila 2010.)

Kilpailusihteeri rekrytoi uusia toimihenkilöitä raveihin ja laatii kilpailusarjat. Hän myös tekee, oikolukee ja postittaa käsiohjelmat raveihin ja vie ne perille paikallisiin pelipisteisiin. Kilpailusihteeri valmistelee ravipäivän moninaisen byrokratian, laatii pelivihjeet ja tilaa käteisen rahan raveihin. Raveissa hän laskee yleisömäärän ja hoitaa kaikki juoksevat asiat. Myös harjoitusravien, ajolupakurssien ja vastuupalmentajakoulutusten järjestäminen, nettisivujen ylläpitäminen ja valokuvatilaukset, nauhoitustilaukset ja postitusten hoitaminen kuuluvat kilpailusihteerin monipuoliseen toimenkuvaan. (Jussila 2010.)

2.6.2 Ruokapalvelut

Pilvenmäen raveissa nälkäisiä asiakkaita palvelee tallialueella tallikahvio, jossa on totopelimahdollisuus. Tallikahvion valikoimissa on sämpylää, pullaa ja lihapiirakoita sekä virvokkeita, kahvia ja savukkeita sekä makeisia. Katsomon alakerrassa on ravintola Pilventupa ja yläkerrassa katsomossa ravintola Valtikka. Näissä kahdessa on anniskeluoikeudet ja tarjolla ruoka-annoksia. Pilventuvassa on grilliruokaa ja kotiruokaa, ravintola Valtikassa noutopöytä. Näiden lisäksi Pilvenmäen ravinaiset pitävät makkarakioskia katsomon takana ja vanhassa katsomossa on mahdollisuus kesällä pitää ravintolaa auki. Ravintolapalvelut työllistävät raveissa tavallisesti 7-8 henkeä, ravinaisten kioskia ei ole näissä lukemissa mukana. (Sukander 2010.)

2.6.3 Sisäänkirjoitus

Forssassa sisäänkirjoitus on katsomorakennuksen ja valjastuskatosten välillä sijaitsevassa rakennuksessa, jonka toisessa päässä on hevosvarustemyymälä. Tallikahvio on rakennuksen vieressä. Sisäänkirjoituksessa on myös ohjastajien sosiaalitilat ja pukuhuoneet. (Pilvenmäki 2010.)

Sisäänkirjoitus aukeaa viimeistään kaksi tuntia ennen ensimmäisen lähdön esittelyä ja se suljetaan aikaisintaan puoli tuntia viimeisen lähdön maaliintulon jälkeen. Sisäänkirjoitussihteeri mahdollisine apulaisineen ottaa vastaan varmistukset kilpailijoiden osanotosta ja kirjaa mahdolliset käsiohjelmaan tulevat muutokset kilpailutuomaristolle toimitettavaksi. (Ravikilpailusäännöt 2010 § 12.) Sisäänkirjoitus toimii tuomariston ja tallialueen henkilöstön yhteyselimenä ja hoitaa ohjastajien ja tuomariston välistä yhteydenpitoa. (Syrjä 2009, 7).

Sisäänkirjoituksessa kilpailija saa kilpailunumerot eli voilokit ja kuittaa listaan ohjelmatietojen oikeellisuuden. (Ravikilpailusäännöt 2010 § 41.) Hevosen rokotustiedot on kirjattu hevospassiin ja niitä tarkastetaan pistokokeena tuomariston arpomasta lähdöstä ja aina koe- ja opetuslähdöistä. (Suomen Hippos 2010.)

Jokaisissa raveissa puhallutetaan ohjastajia. Tavallisesti arvotaan yksi lähtö, jonka ohjastajat sisäänkirjoitussihteeri pyrkii puhalluttamaan ennen ohjastajan ensimmäistä ajosuoritusta, kuitenkin ennen kyseistä, arvottua lähtöä. (Suomen Hippos 2009.) Sisäänkirjoitukseen ilmoitetaan, mikäli hevonen juoksee ilman kenkiä. Sihteeri kirjaa nämä Heppa-järjestelmään, jossa tiedot ovat eläinlääkärin ja peligrafiikasta huolehtivien henkilöiden saatavilla. Lähdön jälkeen kilpailunumerot palautetaan puhtaina sisäänkirjoitukseen ja saatavana ovat tulospöytäkirjat kaikista lähdöistä. (Ravikilpailusäännöt 2010 § 41).

2.6.4 Opastus, valvonta

Raviradan varikkoalueella on opastekyltit yleisimpiin käyttäjien tarvitsemiin kohteisiin, kuten pesupaikat, sisäänkirjoitus ja vessat. Porttivahdit opastavat uutta kävijää sisään tullessa ja varikkoalueen valvoja sekä järjestysmiehet parkkeeraamisessa. Myös sisäänkirjoituksessa opastetaan ja neuvotaan. Varikkoalueen valvoja valvoo hevosten liikkumista varikkoalueella ennen ja jälkeen kilpailusuorituksen. Hän tarkkailee hevosten käsittelyä sekä valvoo yhdessä eläinlääkärin kanssa hevostenkuljetuskalustoa. (Syrjä 2009, 6-7.)

Hevosten kokoontumista kilpailun esittelyyn ohjaa lähdönjärjestäjä. Hän avustaa eläinlääkärinä valjakoiden tarkastuksessa, valvoo valjastusta ja kilpailijoiden kilpailukuntoisuutta sekä toimii tuomariston ja ohjastajien välisenä yhteyshenkilönä valjakoiden kokoontumisalueella. Lähdönjärjestäjä vastaa radalle vievien porttien avaamisesta ja sulkemisesta. (Syrjä 2009, 7.)

Raviradan toimihenkilöt ovat helposti tunnistettavissa käytössä olevista liiveistä, joissa lukee selkeästi toimenkuva. Hevosten kanssa toimivilla raviradan toimihenkilöillä on turvajalkineet ja tarvittaessa kypärä. (Syrjä 2009, 8.)

2.6.5 Eläinlääkäri avustajineen

Kaikissa raveissa on paikalla kilpailueläinlääkäri ja hänellä on muutama avustaja. Eläinlääkäri on ylin eläinsuojeluviranomainen. Hän tarkkailee hevosten kilpailukuntoisuutta, eläinkuljetuksia, tunnistaa eläimiä ja valvoo radan kuntoa ja kilpailuolosuhteita eläinten näkökulmasta. Eläinlääkäri suorittaa lääkeainevalvontaa ja vastaa kilpailujen dopingnäytteenotosta. Haaverin sattuessa eläinlääkäri antaa ensiapua ja määrää loukkaantuneen eläimen jatkohoitoon ja tarvittaessa lopettaa pahoin loukkaantuneen eläimen. Hän on mukana tekemässä päätöstä ravien peruuttamisesta kovan pakkasen tai huonojen rataolosuhteiden vuoksi. (Suomen Hippos 2010.)

Pilvenmäellä eläinlääkärillä on tavallisesti ainakin kaksi avustajaa, jotka yhdessä hänen kanssaan valvovat valjastuksia, hevosia ja suorittavat näytteenoton. Näytteenotto tapahtuu erillisessä doping-tallissa, johon muilla ei ole asiaa. (Ravikilpailusäännöt 2010 § 8.) Näytteenottotilat sijaitsevat klinikan kanssa samassa rakennuksessa. Hevosklinikka on yksi Pilvenmäen vahvuuksista, alueen suuri hevosmäärä tarvitsee eläinlääkärin palveluja ja on hyvä, että eläinlääkäri on muutaman minuutin matkan päässä. (Luikko 2010.)

3 PALVELUTASON JA LAADUN MERKITYS KÄYTTÄJÄLLE

Me saamme päivittäin monenlaista palvelua, osa on helppo mieltää palveluksi, osaa ei ajattelekaan palveluna. Kun asiat sujuvat hyvin, monia palveluita pidetään itsestäänselvyyksinä. Kuinka moni meistä ajattelee, että esimerkiksi opasteet johonkin paikkaan ovat palvelua. Ilman näitä opasteita uuteen paikkaan löytäminen olisi huomattavasti vaikeampaa. Veronmaksajina meillä on kotimaassa tietyt odotukset peruspalvelutasosta, teiden kunto, tienviitat ynnä muu kuuluvat tielaitoksen peruspalvelutason odotuksiin. Toisena esimerkkinä ravintola-alalla vähimmäisvaatimuksena on se, että kuuma ruoka tarjoillaan kuumana ja kylmä kylmänä, että kahvi on juomakelpoista. Kun laatuun tottuu, oppii vaatimaan enemmän eli peruspalvelutason odotukset nousevat. Kilpailu eri aloilla vaikuttaa palveluun ja sen laatuun, laatu ja palvelu ovat hyviä kilpailuvaltteja etenkin pienemmille yrityksille, jotka ovat hintakilpailussa altavastaajia. (Grönroos 1998, 66).

3.1 Palvelu

Palvelun määritelmä Hyvän palvelun kehittäminen –kirjassa Tapio Rissanen sanoin kuuluu:

”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvinä, ajan tai materian säästönä jne.”

Palvelun voi kokea monin eri tavoin ja jopa täysin eri tavalla kuin palvelun tuottaja on sen tarkoittanut. Aina palvelua ei mielletä palveluksi lainkaan. Palvelun valinnan ja käytön päätökset ovat henkilökohtaisia ja niihin vaikuttavat monet eri seikat. (Rissanen 2006, 18–19.)

Negatiiviset kokemukset ja palveluntarjoajan huono imago aiheuttavat paineita palvelukokemuksen onnistumiselle. Huonon kokemuksen mitättöintiin mielikuvissa tarvitaan suuri joukko onnistuneita palvelukokemuksia. Tyytymättömällä asiakkaalla on taipumus jakaa negatiivista kokemustaan ympäristölleen ja täten aiheuttaa epäluuloa tyytyväistenkin asiakkaiden mieliin. (Lecklin 2006, 113.) Mielikuvat ja imago vaikuttavat palvelun valintaan saatavuuden ohella eniten. (Grönroos 1998, 68).

3.2 Palvelutaso

Palvelutaso ja peruspalvelutaso on se, mitä vähimmäisvaatimuksena oletetaan saatavan ja jota ei varsinaisesti mielletä palveluksi lainkaan. Peruspalvelutaso takaa tietyn varustelutason olemassaolon ja sen ylläpidon. Tämä ei valitettavasti aina merkitse sitä, että asiakas saisi hyvää palvelua, vaikka perusasiat olisivatkin kunnossa. Yritysten tulisi panostaa peruspal-

velutason ylläpitämisen lisäksi peruspalvelun tasokkuuden ylläpitämiseen (Grönroos 2007, 184–186.)

3.2.1 Palvelutaso raveissa

Varikkoalueen puolella raviradan peruspalveluun kuuluu hevosten taustajoukkojen opastus, valjastuskatokset, joissa ehjät kiinnitysketjut hevoselle ja riittävä valaistus. Pesupaikat ja juokseva vesi käytettävissä, turvallinen kulku radalle hevosen kanssa, siistit vessat, joissa paperia sekä tallikahvio, josta saa kohtuuhinnalla syötävää, kuuluvat myös palvelutasoon. Sitä on myös asiallinen sisäänkirjautuminen ja ehjät, puhtaat kilpailunumerot. Kuulutusten selkeys ja hyvä äänentoiston taso, varikkoalueen riittävä, turvallinen valaistus ja tarvittaessa hiekoitus, auraus tai kastelu kulkuväylillä kuuluu myös asiaan. (Salo 2010.)

Lisänä palvelutasoon voidaan pitää sitä, että auton saa parkkiin lähelle katosta, katoksessa on karsina, jossa hevosen voi käyttää tarpeillaan, katosta ei ole jaettu toisen kilpailijan kanssa, hevosen ohjastaja hakee sen pyynnöstä valjastuskatoksilta ja muutenkin sujuvasti etenevät ravit. Hyvää mieltä tuo raveissa soivan musiikin mieluisuus, viihtyisä ympäristö, tuttuuden tapaaminen ja tietenkin hevosen pärjääminen edes odotuksia vastavasti. (Salo 2010.)

3.3 Laatu

Yritysmailmassa laatu ymmärretään asiakkaan tarpeiden täyttämällä yrityksen kannalta edullisella tavalla. Itsetarkoituksena ei siis ole asiakas-tyytyväisyys. Asiakas ymmärtää laadun hieman eri tavalla; mikäli hän on tyytyväinen yrityksen toimintaan tai tuotteeseen, hän pitää sitä laadukkaana. (Lecklin 2006, 18.)

Laatuun liittyy tarve sen jatkuvaan kehittämiseen ja parantamiseen kehityksen sallimissa rajoissa. Laadun määritelmään kuuluu olennaisena ajatus siitä, että virheitä ei tehdä. Virheettömyyttä tärkeämpää on kokonaislaadun kannalta oikeiden asioiden tekeminen. Kokonaisvaltaisen laadun voi määritellä Joseph Juranin tavoin. Hänen mukaansa laatu on soveltuvuutta käytötarkoitukseen. Laadunmäärittelyn apuna on erilaisia standardijärjestelmiä, kuten ISO –standardit. (Lecklin 2006, 18–20.)

3.4 Käyttäjä

Palveluiden käyttäjä on se, jota varten ne on suunnattu, asiakas. Asiakas-suhde on olemassa aina, kun asiakkaalla on kontakti yritykseen. (Lecklin 2006, 79). Raveissa on eri palvelut yleisölle ja hevosten taustajoukoille näiden erilaisten tarpeiden vuoksi. Hevosen omistajan mennessä katsomon puolelle hän on katsoja, jolla on erityinen intressi tiettyyn hevoseen. Varikkoalueen puolella toimivat hevosten taustajoukot ovat myös raviradan asiakkaita. (Heino 2010.)

Käyttäjillä on monia yhteneviä tarpeita, näitä voidaan kuvata Maslow'n tarvehierarkialla (KUVA 1.) Alhaalta alkaen fysiologisista tarpeista hevosten taustajoukot tarvitsevat paikan hevosen kilpailuttamiseen, vessan käyttömahdollisuuden, ruokaa, juomaa ja säänmukaisen vaatetuksen ja varustuksen. (Maslow 1954, 15–16). Näistä ensimmäiset kaksi ravirata tarjoaa, ruoka ja juoma ovat saatavilla maksua vastaan. Varustus kaikilla on oltava omasta takaa tai sen voi ostaa ravikeskuksessa sijaitsevasta myymälästä.



KUVA 1. Maslow'n tarvehierarkia.

Turvallisuuden tarve on seuraavalla tasolla. (Maslow 1954, 16–20). Käyttäjän on hyvä tuntea olonsa varmaksi ja turvalliseksi. Valjastuspaikan taroituksenmukaisuus ja eheys, sujuva hevos- ja autoliikenne varikolla ja ohjaus tuovat turvallisuudentunnetta. Selkeys säännöissä ja luottamus ravi tapahtumaan ja toisten henkilöiden hevostenkäsittelytaitoon tuovat turvallisuudentunnetta.

Kolmannella tasolla tarvehierarkiassa on ihmisen yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet. (Maslow 1954, 20–21). Näistä jälkimmäisen toteutus ei raviradalle suoranaisesti kuulu. Yhteenkuuluvaisuuden tunnetta tuo sama intressi, hevonen ja kilpailun urheilullisuus, mahdollisuus menestykseen. Omistajaporukoissa koetaan vahvaa yhteenkuuluvaisuuden tunnetta. Koko hevosurheilevan väen tulisi tuntea ylpeyttä lajistaan ja sitä kautta kokea yhteenkuuluvaisuuden tunnetta. (Kumpulainen 2000, 43.)

Arvonannon tarve tulee seuraavana, sen tyydyttää raviurheiluissa menestyminen. (Maslow 1954, 21–22). Yksi voitto ei sitä pitkään täytä, kesto-menestyjiä arvostetaan lajin sisällä ja mediassa. Monelle elämän tähtihetki voi olla Hevosurheilu-lehden kuviin pääseminen, toisille se on arkipäivää. Hevosen hoitajalla tarvetta täyttää hoidokin menestyminen, arjen puurtajat harvemmin itse otsikoihin pääsevät. Heille omistajan tai esimiehen, valmentajan kiitos on arvonantoa. (Pesu 2008 65–69)

Itsensä toteuttamisen tarpeeseen raviurheilu vastaa antamalla erilaisen elämäntavan. (Maslow 1954, 22). Valitettavasti vain harvoilla on vapaus toteuttaa siinä niinkään itseään, kuin ansaita elantonsa omasta mielestään mielekkäässä työssä, jota suuri yleisö ei osaa arvostaa. Itsensä toteuttamiseen kuuluu myös itsensä kehittäminen. Taitojaan ajamisessa ja valmentamisessa voi ja tuleekin kehittää. Taitoaan valita hyviä hevosia, ”hevos-silmää” hevosmies kehittää ajan kanssa, samoin ”hevosmiestaito” kehittyy sitä käyttämällä.

Myös raviradan työntekijöihin voidaan soveltaa Maslow’n tarvehierarkiaa. (Kuva 1.) Fysiologiset tarpeet tyydytetään ruokailulla tai kahvilipulla, ves-soilla ja kohtuullisella palkkauksella. Turvallisuuden tarpeeseen vastaa työsuhteen jatkuvuus, organisaation avoimuus ja rehellisyys ja sääntöjen tunteminen. Liittymistarpeeseen työntekijöillä vastaa tiimissä työskenteleminen ja raviradan me-henki. Arvostuksentarpeen tyydyttää ansaittu asema ja vastuu. Itsensä toteuttamisen tarpeen työntekijä toteuttaa hyvällä palvelulla, itsensä kehittämisellä ja uusilla ideoilla työyhteisön hyväksi. (Rissanen 2006, 170.)

4 HAASTATTELUKYSELY PILVENMÄEN VALMENTAJILLE

Pilvenmäellä hevosia valmentavia henkilöitä työssä haastateltiin henkilökohtaisesti. Haastattelun ajankohta sovittiin valmentajan kanssa etukäteen, jotta hän osasi varata aikaa siihen. Haastattelussa kartoitettiin valmentajien tyytyväisyyttä valmennusolosuhteisiin ja heiltä kyseltiin omia kehittämisideoita. Valmentajien valmiutta järjestää lisäpalvelua hevostensa omistajille Pilvenmäen raveissa tiedusteltiin. Valmentajat pohtivat myös Pilvenmäen ravikeskuksen vahvuuksia ja heikkouksia, haasteita ja uhkia.

4.1 Haastateltavat

Valmentajista haastateltiin henkilöitä, jotka valmentavat jonkun muun omistamia hevosia, jotka kilpailevat tai tähtäävät kilpailemaan raveissa. Harraste-, jalostus- ja ratsuhevosten kanssa toimivia ei katsottu tarpeelliseksi haastatella, sillä työn aihe oli rajattu kilpahevosten valmentajiin. Valmentajia haastateltiin seitsemän henkilöä satunnaisena otoksena, joten tulos on suuntaa-antava.

Ravihevosen valmentaminen on monipuolista toimintaa, hevosen hyvinvoinnista huolehtimisen lisäksi on johdettava yritystä, valmennettava huippu-urheilijaa, jonka psyykkisestä puolesta pidetään huoli samalla. Valmentaja markkinoi omaa työtään menestyvien hevosten kautta, hoitaa suhdetoimintaa muihin valmentajiin, seuraa raviurheilua ja pohtii aina uusia keinoja hevosten valmentamiseen. (Österwall 1997, 45–47.)

4.2 Kysymykset

Työn liitteenä on valmentajille esitetyt kysymykset eli haastattelun runko. (LIITE 1.). Kysymykset on laatinut työn tekijä ja niiden muokkaaminen tehtiin yhteistyössä työn toimeksiantajan kanssa. Haastatteluja tehdessä kysymysjärjestys osoittautui heikosti toimivaksi ja kyselyä olisi mahdollisesti pitänyt koekäyttää ja muokata enemmän.

4.2.1 Valmentajan sukupuoli ja ikä

Kyselyn alkuun kartoitetaan taustatekijät. Valmentajan sukupuoli ja ikä merkattiin lomakkeeseen, vastaajista neljä oli miehiä ja kolme naisia. Sukupuolijakauma ei täysin noudata yleistä linjaa, mutta naisten osuus valmentajissa on lisääntymässä.

Haastatelluista kukaan ei edustanut kysymyksissä määritettyä nuorinta ikäluokkaa, alle 25-vuotiaita. Tämä oli odotettua, koska oman valmennustallin perustaminen hyvin nuorena on harvinaista. Valmentajista kaksi oli ikäluokkaa 26–40 vuotta ja viisi kappaletta 41–60 -vuotiaita. Vanhinta ikäluokkaa, yli 61-vuotiaita, ei edustanut haastatelluista yksikään. Fyysisesti

rasittavana lajina raviurheilu ja ravihevosten valmentaminen vaatii ammattimaisilta toimijoilta hyvää kuntoa ja terveyttä. Alalla ei varsinaista eläkeikää ole, osa valmentajista kuitenkin vähentää toimintaa iän karttuessa, osa jatkaa kunnes luonnollinen loppu toiminnalle tulee.

4.2.2 Valmennettavien hevosten määrä

Kolmas kysymys koski valmennettavien hevosten määrää. Lomakkeessa hevosmäärät oli jaettu neljään luokkaan. Tämän kysymyksen tarkoitus oli myös kartoittaa taustaa ja lähtökohtia. Haastatelluista yhdellä oli vain yksi hevonen treenissä, kun taas 3-5 hevosen valmentajia ei ollut lainkaan. Yhdellä valmentajista hevosia oli 6-10 valmennuksessa ja viidellä niitä oli yli 11 kappaletta. Näistä kolmella oli yli 20 valmennettavaa. Keskiarvona tutkittujen valmentajien hevosmääräksi saadaan 15. Jos jätetään laskuista pois vain yhden hevosen sivutoiminen valmentaja, on tuloksena maan ammattivalmentajakeskiarvoa sivuava 17 hevosta.

4.2.3 Kauanko on valmentanut Pilvenmäellä ja tallin omistussuhteet

Neljäs kysymys oli valmentajan Pilvenmäellä viettämästä ajasta ja tallinomistussuhteesta. Suomessa suurin osa ammattivalmentajista omistaa tallikiinteistönsä, maailmalla vuokralla oleminen on yleisempää. Valmennustoiminta on pitkäjänteistä toimintaa ja mieluusti pysytään hyväksi havaituissa valmennuspaikoissa pitkään. Vastaajat ovat olleet Pilvenmäellä 5-15 vuotta ja keskiarvoksi vastaajajoukolla saadaan noin kymmenen vuotta. Valmentajista yksi on alivuokralaisena, viisi omistaa tallinsa ja yksi toimii hevosenomistajiensa omistamassa tallissa itsenäisenä valmentajana.

4.2.4 Tulevaisuudensuunnitelmat

Viides kysymys kartoitti valmentajien tulevaisuudensuunnitelmia. Vastausvaihtoehtoja oli neljä. Kaikki vastaajat olivat yksimielisiä tässä kohdassa ja jokaisen suunnitelmana oli jatkaa samassa ja pitää toiminta samanlaisena. Tässä tulee huomioda se, että välttämättä kovin pitkälle ajalle tulevaisuuteen ei suunnitelmia ole tehty, eletään hetkessä ja taloudellinen tilanne valtakunnallisesti määrittää suuntaviivoja myös ravivalmentajien toimintaan.

4.2.5 Hevosten omistus

Kuudes kysymys koski valmennettavien hevosten omistajia. Tämä kysymys pohjustaa myöhempää kysymystä hevosenomistajille suunnatuista erikoispalveluista. Hevosenomistajat ovat tärkeitä koko toiminnalle, sillä he rahoittavat valmentajan työn maksamalla hevosista valmennusmaksuja. Tämä kohta oli yllättävän haasteellinen analysoitava kysymysasettelusta johtuen. Kysymys tavallaan sulki vaihtoehtoja pois, vaikka ammattivalmentajilla on yleisesti kaikkien kyselyssä määriteltyjen luokkien he-

vosenomistussuhteita. Myös vastaukset noudattivat yleistä linjaa hevosenomistajuudesta. Useamman hevosen valmentajilla oli kaikilla useamman henkilön porukoiden omistamia hevosia, joista nykyään brändätään nimitystä kimppahevoset. Porukoita oli pieniä, 2-5 henkilön porukoita ja suurempia 10–20 hengen omistuksia. Haastatelluista kenelläkään ei ollut todella suuria porukoita omistajina. Porukan koolle ei ole ylärajaa, 100 hengen kimpassa osuus, joka kuukausittain maksetaan, jää pieneksi.

Useamman hevosen valmentajista kaikilla myös oli omassa tai perheen osaomistuksessa hevosia. Osaomistaminen on monisyinen juttu. Omasta osuudestaan valmennusmaksusta ei saa rahaa, mutta toisaalta mielenkiinto omaan hevoseen on suurempi ja hevosen pysyminen valmennuksessa on varmempaa. Toisaalta osaomistus tuo kilpailuttaessa jääviystilanteita, mikäli ajaa itse kilpaa ja useampi hevonen samasta tallista osallistuu samaan lähtöön. (Ravikilpailusäännöt § 4 ja § 37.2.)

4.2.6 Harjoitusravit ja kilpailuttaminen kotiradalla

Seitsemäs kysymys oli osallistumisesta Pilvenmäen harjoitusraveihin ja kahdeksas kilpailuttamisesta kotiradalla. Valmentajista kaksi ei osallistunut harjoitusraveihin ja viisi osallistuu. Kaikki pitivät harjoitusraveja hyvänä olemassa. Kotiradalla kilpailuttamisessa annettiin neljä vaihtoehtoa, vastaukset menivät osin päällekkäin, koska valmentajilla on monenlaisia hevosia, joitain kilpailutetaan kotiradalla aina kun ne mukaan pääsevät ja toisia vain sarjamääritelmältään osuvassa sarjassa eli niin kutsutussa nappisarjassa. Korkeammalla tasolla kilpailevia hevosia kilpailutetaan kotiradalla vain kun on mahdollisuus tienata parempi palkinto. Yksi valmentajista ei kilpailuta kotiradalla lainkaan ja perustelee sen sillä, että tutuksi tulleissa kotimaisemissa hevonen ei ota kilpailutilannetta tosissaan.

4.2.7 Kaviouran ja valmennuspaikkojen kunto ja radankäyttömaksu

Kysymykset 9 ja 10 pyytävät valmentajaa arvioimaan raviradan kuntoa ja Hevosystäväinseuran ylläpitämien valmennuspaikkojen kuntoa kouluarvosanalla ympäri vuoden keskimäärin. Kaikki valmentajat ottivat sääolosuhteet huomioon vastatessaan. Kavioura sai keskiarvoksi valmentajilta arvosanan 8½. ja valmennusreitit 9-. Nykyistä ratamestaria kehuttiin, valmentajien toiveita kuunnellaan, sään mukaan toimitaan ja ikinä ei ole hevoset jääneet ajamatta valmennusolojen takia. Runsaiden sateiden ja rouhimisen ja roudan sulamisen aikaan on ajoreittien kunnossa joskus notkahduksia ja parantamisen varaa on aina, mutta keskimäärin olosuhteisiin ollaan erittäin tyytyväisiä.

Radankäyttömaksun kohtuullisuudesta kysytään kohdassa 15. Vastaajien mielestä maksu, kaksi euroa kuukaudessa valmennettavaa hevosta kohden on kohtuullinen. Osa näkee hinnan olevan kipurajalla nyt, osan mielestä hintaa voisi kohottaakin. Kaikki kokevat saavansa maksulle vastinetta. Haasteellista maksussa on saada se perittyä ja oikeudenmukaista olisi, jos

muualta Pilvenmäellä valmentamassa käyvät treenaritkin maksaisivat sen. Seuraamisen vaikeuden takia ulkopuolisilta maksaminen on käytännössä omantunnonkysymys.

4.2.8 Raviradan toimisto ja sen palvelut

Kysymys 11 on raviradan toimistosta ja sen tarjoamista palveluista. Toimistossa asioinnin kaikki kokivat sujuvaksi, aukioloaikojen selkeytymistä kiitettiin. Palvelua pidettiin yksimielisesti ystävällisenä ja henkilöstön koetaan osaavan tehtävänsä. Toimistosta kysytyt kokevat saavansa kaiken tarvitsemansa palvelun ja palvelun parantuneen nykyisen henkilöstön toimesta. Toimistosta saataviin palveluihin ei ollut mitään lisättävää eikä parannuskohteita mainittu.

4.2.9 Ravikeskuksen palvelutaso

Kohta 12 käsitteli tyytyväisyyttä raviradan peruspalvelutasoon ja parannusehdotuksia siihen. Seuraavaksi, kysymyksessä 13, tiedusteltiin mitä palveluita raviradalla toivottaisiin olevan saatavilla ja mitä niistä oltaisiin valmiita maksamaan.

Ravikeskuksen palvelutasoon oltiin tyytyväisiä ja muutamia parannusehdotuksia esitettiin. Raviradan ja valmentajien yhteistyötä tulisi lisätä ja valmentajien näkyvyyttä hyödyntää enemmän ravikeskuksen markkinoinnissa. Nettisivuja toivottiin kehitettävän ja Toto-pelipistettä toivottiin takaisin radalle. Myös lounasruokailumahdollisuutta oli jääty kaipaamaan. Raveissa toivottiin hevosten hoitajia ja valmentajia huomioitavan paremmalla ruokavalikoimalla tallikahviossa, nykyisten sämpylöiden ja lihapiirakoiden lisäksi tarjolla voisi olla keitto tai pataruoka kohtuuhintaan.

Hevosklinikan ja varustemyymälän olemassaoloa kiiteltiin, tosin klinikan aukioloon toivottiin säännöllisyyttä. Lapsille hoitopaikka arkena tuli toiveissa esiin. Rahapuolta tuotiin vähäisesti esille, mieluiten mikään ei saisi maksaa mitään, mutta koska se ei markkinataloudessa ole mahdollista, hintoihin toivottiin kohtuullisuutta.

4.2.10 Kehitysideoita raviradalle ja palveluita hevostenomistajille

Kysymys 16 koski raviradan ja ravikeskuksen kehittämisideoita. Sitä ennen tiedusteltiin kohdassa 14 valmentajan halukkuutta panostaa hevostenomistajiin lisäpalveluiden rahoittamisella, lähinnä ostopalveluna raviradalta.

Valmentajat yhtä lukuun ottamatta olivat periaatteessa kiinnostuneita järjestämään hevosenomistajilleen lisäpalvelua, mutta kustannukset eivät saisi olla liian korkeat. Yksi järjestää omistajilleen yhteistä toimintaa ravien ulkopuolella, jotta hän pääsee itse osallistumaan tapahtumiin. Osalla hevosenomistajat eivät käy usein, oikeastaan vain kutsuttuna. Yhden val-

mentajan mielestä omistajat saavat itse hankkia palvelunsa. Raviradalla vuonna 2008 järjestettyihin hevosenomistajaraveihin oli kaikkien valmentajien hevosenomistajia osallistunut, näihin omistajat kutsuttiin henkilökohtaisesti.

Kehittämisideoita esitettiin kiitettävästi. Pääsääntöisesti kaikki ideat tarvitsevat rahaa toteutuakseen, osa olisi toki hyvinkin kohtuuhinnalla järjestettävissä. Raviradan tilojen hyödyntäminen oli monella toiveissa, tiloissa voisi järjestää nykyisten muutaman tapahtuman lisäksi muitakin yleisötapahtumia; ulkoilmakonsertteja, sisätiloissa vaikkapa stand-up esiintymisiä, kokouksia ja seminaareja. Hevosmessuihin ja eläinnäyttelyihin alue soveltuu erinomaisesti. Yhteistyötä eri hevosurheilulajien kesken tulisi kehittää, alueelle voisi rakentaa ratsastuskentän ja pitää ratsastuskilpailuja, valjakkilpailuja ynnä muuta toimintaa.

Ravikeskuksessa voisi toimia hevoskuljetusyrittäjä, joka huolehtisi hevosten kilpailumatkojen yhteiskuljetuksista. Läheisten raviratojen kanssa yhteistoimintaa tulisi kehittää ja hyödyntää esimerkiksi markkinoinnissa ja mainosmyynnissä laajempaa ravirataverkostoa. Ravikeskuksen ulkoasua tulisi yhtenäistää ja siistiä. Tämä on haastavaa, koska tallit ja piha-alueet ovat yksityisomistuksessa ja vaikea on ketään pakottaa siivoamaan pihaansa ja uusimaan tarhojen aitoja vastoin tahtoaan.

Tilojen hyödyntämisessä oli yhtenä ajatuksena raviradan sisäänkirjoitusrakennuksen remontointi ja sen saunan hyödyntäminen. Saunatiloja voisi vuokrata porukoille ja yrityksille ravien ulkopuolisena aikana. Kyseisen rakennuksen remontointi olisi ajankohtainen lähivuosina ja se tulisi tehdä niin laadukkaasti, että tilojen käyttö monipuolistuisi. Vuokraamalla saisi remontointikustannuksia takaisin edes osittain.

4.2.11 Pilvenmäen SWOT-analyysi

Viimeisenä kysymyksenä valmentajat laitettiin pohtimaan Pilvenmäen hyviä ja huonoja puolia, ravikeskuksen uhkia ja haasteita. Tämä on yleisesti käytetty nelikenttäanalyysi eli SWOT-analyysi. (TAULUKKO 1.)

SWOT-analyysi pistää laatijansa pohtimaan asioita useammalta kannalta ja niiden arvotusta keskenään. Tässä vastaajien pohdinnat on yhdistetty samaan taulukkoon, joka on muunnos Albert Humphreyn laatimasta nelikentästä. (Wikipedia 2010.)

TAULUKKO 1. *Pilvenmäen valmentajien SWOT-analyysi raviradasta*

Hyvää sijainti valmennuspaikat radan kunto kilpailumahdollisuudet palveleva toimisto hevosklinikka hevosvarusteliike perusasiat kunnossa mahdollisuus vaikuttaa hyvä fiilis raviradan nykyinen johto valmentajien määrä	Huonoa yrittäjien kirjava taso valmennuskeskuksen ulkoasu hevosten määrä tuo tautipainetta valmentajien määrä joutohevoset alueella
Haasteita Suomen Hippoksen toiminta taloudellinen tilanne maailmalla oma taloudellinen tilanne oma jaksaminen hevostalouden kannattavuus alueen siisteyden parantaminen alan kilpailu	Uhkia raviradan taloudellinen tilanne keskusjärjestön ja kentän eripura lamaan kaatuminen asenneongelmat toimijoiden värikäs taso vääristää kilpailua harmaa talous

Hyvänä valmentajat näkivät yksimielisesti sijainnin, paikka on keskeisellä asemalla Suomen kartalla moniin raviratoihin nähden ja kaupunkiin on sopiva matka. Työntekijöille löytyy helposti asuntoja ja palvelut on lähellä. Ravikeskuksen valmennusolosuhteet ja raviradan kunto saivat paljon kiitosta. Kilpailumahdollisuudet ovat hyvät ja hevosklinikka, valjasmyymälä ja palveleva toimisto mainittiin hyvinä puolina. Valmentajien mahdollisuudet vaikuttaa omiin asioihinsa koettiin hyötynä. Myös valmentajien määrä alueella koettiin myönteisenä yhteistyön ja terveen kilpailun, sekä vertaistuen kannalta. Kaikki perusasiat koettiin olevan kunnossa ja nykyistä raviradan johtoa sekä raviradan fiilistä keuhuttiin.

Huonoa koettiin olevan alueen hevosyrittäjien kirjavan tason ja tietynlaisen epämääräisyyden. Siisteyden puuttuminen koettiin huonona. Alueen ulkoasun yhtenäisen linjan puuttumista pidettiin huonona puolena. Hevosmäärän suuruus lisää tautipainetta alueella. Valmentajien suuri määrä koettiin yhtälailla kilpailua lisäävänä seikkana hyvän lisäksi huonona asiana. Huonona mainittiin myös se, että osan hevosista ei kuuluisi olla valmennuskeskuksessa vaan vaikka maaseututallassa, näillä tarkoitettiin jalostus- ja harraste-eläimiä.

Uhkista pahimpana koettiin taloudellinen tilanne ja raviradan konkurssi. Alan yleinen tilanne ja keskusjärjestön ja kentän välinen eripura koetaan uhkana toiminnalle. Lamaan kaatamista pelätään. Asenneongelmat koetaan uhkaksi kuten myös alalla toimivien värikäs taso, joka vääristää kilpailua. Myös harmaa talous on merkittävä uhka.

Haasteena valmentajat kokevat keskusjärjestön, Suomen Hippoksen toiminnan sekä oman ja yleisen taloudellisen tilanteen. Hevostalouden kannattavuus ja oma jaksaminen mainittiin useissa vastauksissa. Moni asettaa haasteen asemaan myös raviradan ja valmennuskeskuksen yleisilmeen siistimisen. Valmentajien määrä alueella ja kilpailu alalla koetaan haasteena positiivisessa hengessä.

5 KYSELY PILVENMÄELLÄ KILPAILEVIEN HEVOSTEN VALMENTAJILLE

Pilvenmäen ravikeskuksen ulkopuolelta tuleville valmentajille tehtiin erillinen kysely paperisia lomakkeita hyödyntäen. Alun perin suunnitelmassa oli jakaa kyselyistä osa jo lauantain 20.2.2010 raveissa, mutta jäätävän tuulen ja kovan pakkasen takia ravit peruutettiin. Kyselyt jaettiin Pilvenmäen raveissa 5.3.2010 ja 19.3.2010 sisäänkirjoituksesta. Tarkoituksena oli tavoittaa mahdollisimman laajasti valmentajia, jotka kilpailuttavat säännöllisesti hevosiaan Pilvenmällä nimenomaan asiakastytytyvyyden kartoittamiseksi. Paras keino vastausten saamiseksi olisi ollut haastatella valmentajia, mutta resurssipulan vuoksi ajatuksesta oli luovuttava. Opinnäytetyön tekijä työskentelee itse Pilvenmäen raveissa sisäänkirjoituksessa ja huolehti samalla kyselyiden jakamisesta ja vastaanottamisesta.

Lomakkeita tehtiin 100 kappaletta ja niistä saatiin jaettua 76 kappaletta (LIITE 3.) ja mukana meni saatekirje, jossa arvontakuponki (LIITE 2.) Vastausprosentista osattiin olettaa alhaista, sillä raveissa ei välttämättä ole aikaa täyttää lomaketta ja kotiin se unohtuu helposti. Vastauksia saatiin 26 kappaletta. Vastausprosentiksi muodostui näin 34 %. Vastausajan umpeutumisen jälkeen saapuneita vastauslomakkeita ei tutkimuksessa voitu hyödyntää, mutta raviradan kehittämiseen nekin osallistuvat.

5.1 Kysymykset

Kyselylomake on laadittu yhteistyössä työn tilaajan kanssa ja siinä kartoitetaan asiakastytytyvyyttä, kehitysehdotuksia ja sivutaan lisäpalveluiden tuotteistamista. Kyselystä haluttiin mahdollisimman kattava, mutta samalla selkeä ja väärinymmärtämisen mahdollisuudet haluttiin minimoida.

Tavoitteeseen lomakkeen helppotajaisuudesta ja vastattavuudesta ei ihan päästy. Vastaukset ovat kuitenkin kattavat ja tuloksia tullaan hyödyntämään toiminnan kehittämisessä.

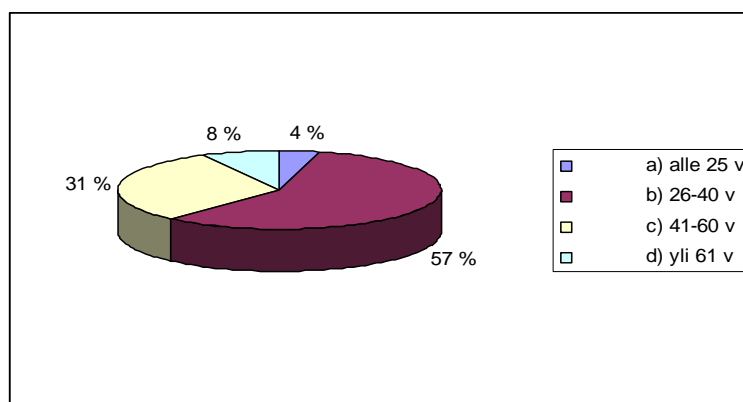
5.2 Taustatietojen kartoitus

Kyselyissä tulee selvittää vastaajien sukupuolijakauma vastauksen vertailukelpoisuuden tähden. Yleisesti käytetty taustatekijä on myös vastaajan ikä, jonka avulla voidaan vastauksia peilata. Tässä tutkimuksessa valmentajien hevosten määrä ja etäisyys ravikeskuksesta ovat myös taustatietoja. Alun kysymyksiin vastaaminen on helppoa, eikä vaadi pohdintaa vastaajalta.

5.2.1 Valmentajien ikä ja sukupuolijakauma

Aluksi kartoitettiin vastaajien taustatietoja sukupuolen ja iän muodossa. Vastaajista kaikki vastasivat, naisia oli 6 ja miehiä 20 kappaletta. Naisten 30 % osuus vastaa melko hyvin sukupuolijakaumaa maamme valmentajista.

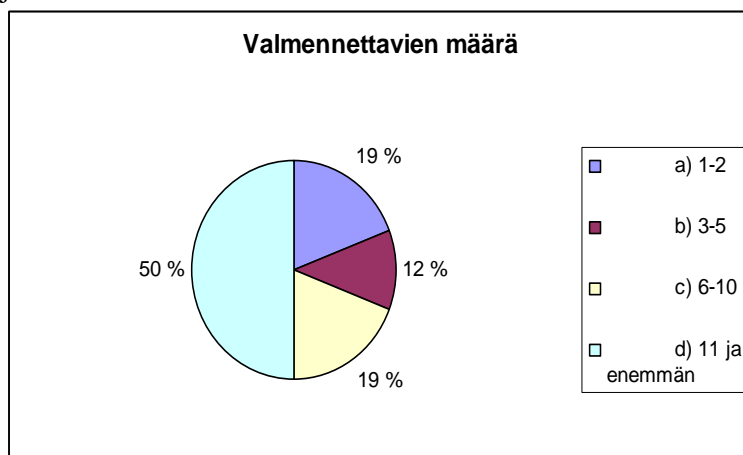
Ikänsä ilmoitti vastaajista jokainen, vaihtoehtoina oli neljä ikäluokkaa. (KUVA 2.) Alle 25-vuotiaita oli vastaajista yksi. Seuraavan ikäluokan, 26–40, edustajia oli viisitoista henkilöä. Kolmatta ryhmää, 41–60 –vuotiaita oli vastaajista kahdeksan kappaletta. Neljättä ikäryhmää, 61 ja vanhemmat, edusti kaksi henkilöä. Tulos oli odotusten mukainen.



KUVA 2. Vastaajien ikäjakauma

5.2.2 Valmennettavien määrä

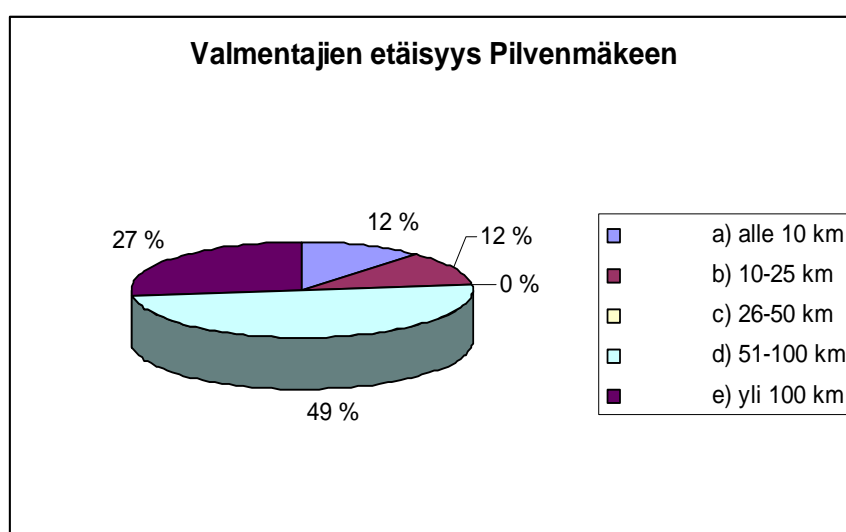
Kolmantena kysymyksenä kyselylomakkeessa tiedusteltiin vastaajilta heidän valmennuksessaan olevien hevosten määrää. Vastauksia saatiin 26. Vastausvaihtoehdoissa oli annettu neljä vaihtoehtoa. (KUVA 3.) Ensimmäisenä oli 1-2 hevosta valmentavat, heitä vastaajista oli viisi kappaletta. Toinen vaihtoehto oli 3-5 hevosen valmentajat, heitä oli kolme henkeä. Kolmantena tuli 6-10 hevosen tallit, viisi vastausta. Suurimpana luokkana olivat yli 11 hevosen tallit, jolloin toiminta on jo ammattimaista. Vastaajista kolmesta edusti tätä luokkaa.



KUVA 3. Valmennuksessa olevien hevosten määrä.

5.2.3 Valmennustallien etäisyys Pilvenmäkeen

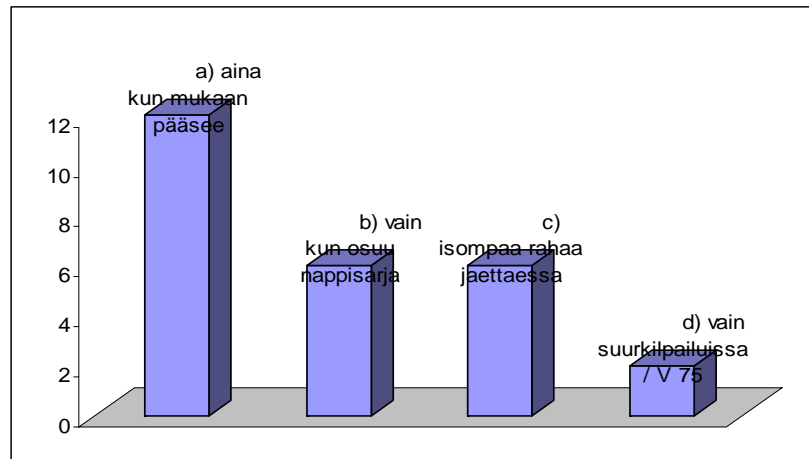
Neljäs osio (KUVA 4.) selvitti miltä etäisyydeltä valmentajat Pilvenmäelle hevosiaan ilmoittavat kilpailemaan. Vastausluokkia annettiin viisi ja vastauksia tuli 26 kappaletta. Ensimmäistä vastausluokkaa, alle 10 kilometrin säteeltä saapuvia vastaajista oli kolme. Toisessa ryhmässä, 10–25 kilometrin etäisyydellä valmentavia oli myös kolme henkilöä. Kolmatta, 26–50 kilometriä matkaa radalle luokitusta ei ollut vastaajista yksikään. Neljäntenä luokkana käsiteltiin 51–100 kilometrin etäisyydeltä saapuvat, heitä oli kolmetoista kappaletta vastaajista. Yli sadan kilometrin matkan takaa tulevia oli seitsemän henkilöä. Ennakkoon oletettiin yli 100 kilometrin matkalaisia olevan vähemmän ja alle 50 kilometrin säteeltä olevan enemmän vastaajia.



KUVA 4. Valmentajien etäisyys Pilvenmäkeen.

5.2.4 Kilpailuttaminen Pilvenmäellä

Viides kysymys tiedusteli kuinka usein valmentajien hevoset kilpailevat Pilvenmäellä. Vastaajia kysymykseen oli 26. Mukana oli neljä vastausluokittelua. (KUVA 5) Ensimmäiseen; ”aina kun mukaan pääsee” vaihtoehtoon vastasi kaksitoista valmentajaa. Toisena oli; ”vain kun osuu nappisarja” vaihtoehto, siihen vastasi kuusi henkilöä. Kolmas luokka oli ”isompaa rahaa jaettaessa”. Tähän vastasi niin ikään kuusi valmentajaa. Viimeisenä luokkana oli ”vain suurkilpailuissa /V75-raveissa”. Tämän osion valitsi kaksi osallistuneista.



KUVA 5. Kilpailuttaminen Pilvenmäellä.

5.3 Ravirata, ravikeskus ja paikalle löytäminen

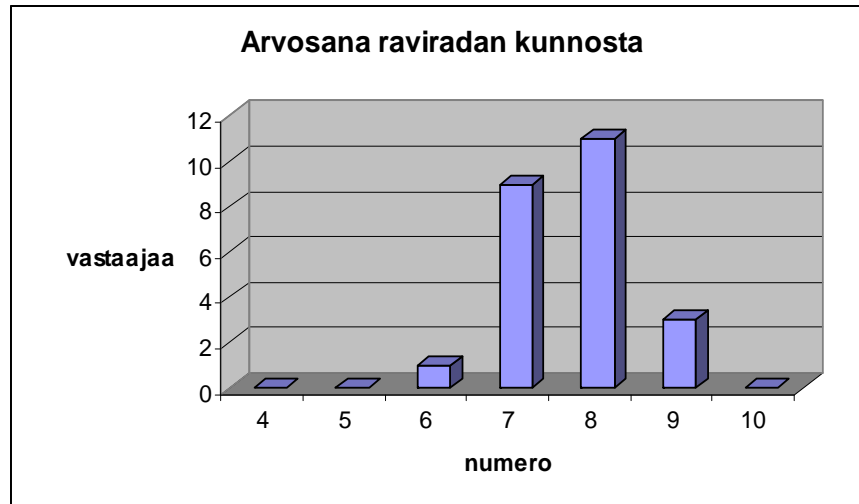
Seuraava kysymysryhmä pistää vastaajan jo pohtimaan omaa arviota radan ja valmennuspaikkojen kunnosta sekä opasteista raviradalle. Kysymyslomakkeessa osioita ei ole merkitty tai eritelty mitenkään.

5.3.1 Raviradan käyttö ravien ulkopuolella

Kuudes ja seitsemäs kohta käsittelivät ravikeskuksen käyttöä harjoitusajoon ja osallistumista harjoitusraveihin. Vastaajista kahdeksan osallistuu harjoitusraveihin ja kahdeksantoista ei. Osallistumisprosentti vastaajista on 22,5 %. Valmennusajoon ravikeskusta hyödynsi vastaajista kolme, samat, jotka tulivat alle kymmenen kilometrin säteeltä. Tämä on 13 % vastaajista. Nämä kolme valmentajaa arvioivat valmennuspaikkojen kuntoa keskimäärin ympäri vuoden. Arviointi pyydettiin kouluarvosanana 4-10. Valmennuspaikat sai arvosanoiksi 8, 8 ja 9. Keskiarvona näistä on 8,333 eli kouluarvosana 8+. Tarjottua mahdollisuutta sanalliseen arviointiin tai perusteluihin ei käytetty.

5.3.2 Kaviouran kunto

Kohdassa kahdeksan valmentajia pyydettiin antamaan arvosana raviradan kunnolle keskimäärin ympäri vuoden. Arviointi suoritettiin kouluarvosanoilla (4-10) ja sanallisesti oli mahdollista perustella valintaansa ja kommentoida radanhoitoa sekä tuoda esiin kehityskohteita. Vastauksia saatiin 24 kappaletta. (KUVA 6.)



KUVA 6. Kaviouran kunto keskimäärin kouluarvosanana.

Vastaajista yksi arvioi radan kunnan numeroa 6 vastaavaksi ja kirjallisesti vaati radan kunnossapitoon enemmän panostusta. Numeron 7 arvoiseksi radan kunnan ympärivuotisesti arvioi yhdeksän vastaajaa. Sanallisesti arviointia tai perustelua oli jättänyt näistä neljä henkeä. Huomiota kiinnitettiin radan kastelun puutteeseen kesällä ja talvella irtolumen määrään radanpinnassa. Kesäistä irtohiekkaa varsinkin ulommilla radoilla moitittiin. Yhdessä vastauksessa kehoitettiin ravien lähestyessä kiinnittämään huomiota sääennusteisiin ja toimimaan niiden edellyttämällä tavalla. Radan todettiin olevan ”pääasiassa ihan OK”.

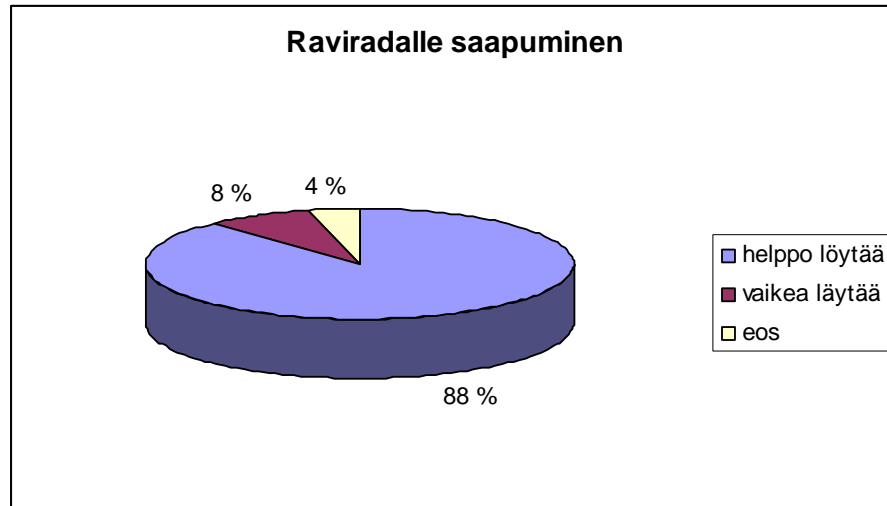
Arvosanan 8 raviradalle antoi yksitoista vastaajaa. Heistä viisi kommentoi. Vastauksissa tuotiin esiin radan kastelun lisäämisen tarve kesäisin, radan kovuus kesällä ja sisäkaarteiden merkkitolppien ajoittainen puuttuminen. Positiivisena tuotiin esiin radan olleen lähes joka kerta hyvä harvinaisemman vieraan käydessä. Yksi vastaaja perusteli arvosanaansa sillä, että nimenomaan kevät ovat hankalia ja sääolojen mukaan eläminen haastavaa tällöin.

Yhdeksikön arvoiseksi radan hoidon arvioi kolme vastaajaa. Heistä yhdelläkään ei ollut kehitysehdotuksia, yhdessä vastauksessa keuhuttiin rataa ja sen hoitoa hyväksi ja tuotiin samalla esiin varikon ajoittain heikkotasoinen auraus lumisena talvena.

5.3.3 Opasteet ja perille löytäminen

Kymmenes kohta koski opasteita raviradalle ja vastaajaa pyydettiin asettumaan uuden kävijän asemaan. Vastanneita oli 25, joista yksi ei valinnut vastausvaihtoehtoista vaan totesi suoraan käyneensä niin kauan, ettei osaa arvioida radalle löytämisen helppoutta tai vaikeutta. Jäljelle jääneistä 24 vastauksesta 22 piti opastusta hyvänä ja radalle löytämistä helppona. Kaksi vastaajista koki opastuksen riittämättömäksi ja raviradan löytämisen haasteelliseksi. (KUVA 7.) Opastusta puutteellisenä pitäneet eivät kuitenkaan antaneet kehitysehdotuksia. Radan opastusta riittävänä pitäneistä

kaksi kommentoi sanallisesti. Toinen pohti sitä, että itse löytää kyllä helposti perille, mutta koska ei osaa asettua uuden kävijän asemaan, ei voi olla varma opastuksen riittävydestä. Yksi vastaaja toivoi selkeämpää opastusta hevosautojen kulkureiteistä varikolle. Epävarmuutta oli siitä, saako hevosauto kulkea henkilöautoille varattua reittiä ja ehdotettiin hevosautojen kulkuväylän yksiselitteistä, selkeää opastusta.



KUVA 7. Opasteet ravikeskukseen.

5.4 Varikkoalue

Raviradan varikkoalue käsittää sen alueen, jolla kilpailevat valjakot liikuvat. Varikolla on valjastuskatokset, vierastalli, pesupaikat ja eläinklinikka dopingnäytteenottotalleineen. Hevosten kävelyttelyyn, lämmitykseen ja jäähdyttelyyn soveltuva hiittisuora ei virallisesti ole varikkoaluetta, mutta tässä yhteydessä se käsitellään varikon osana. Kokoontumisrinki ravilähtöön valmistautuville ja ohjastajan saapumista odotteleville valjakoille ja kulkureitit valjastuskatoksille ovat myös varikkoaluetta ja avainasemassa turvallisen ravitapahtuman sujumisessa.

5.4.1 Varikkoalueen opasteet

Yhdestoista kysymys tiedustelee, onko uuden kävijän helppo löytää esimerkiksi pesupaikat, sisäänkirjoitus, tallikahvio, raviradan toimisto tai kulku raviradalle. Vastausvaihtoehtoja annetaan kolme. Kysymykseen vastasi 24 henkilöä. (KUVA 8.) Ensimmäisenä vaihtoehtona on: a) selkeät, helppo löytää. Tähän tuli 20 merkkiä. Toinen vaihtoehto; b) hankalat löytää, sai yhden äänen. Kolmantena vaihtoehtona oli c) mitkä opasteet? Tämän vaihtoehdon valitsi kolme vastaajaa. Kysymyksessä tiedusteltiin myös, mihin opasteita tarvitaan lisää.



KUVA 8. *Opasteet varikkoalueella.*

Osa vastaajista otti esiin näkökohdan, että vanhana, tottuneena kävijänä tuntee paikan niin hyvin, ettei edes huomaa opasteita, joten on vaikea arvioida, kuinka uusi kävijä löytää perille. Muutamassa vastauksessa ehdotettiin parannuksia, ainakin katoksilta tullessa saisi sisäänkirjoitukseen olla opaste ja toimistoon tulisi olla opastus. Ehdotettiin myös katosnumeroiden näkyvämpää opastusta ja vessoihin saisi olla selkeämmät kyltit. Varikon kulkureittien suuntiin toivottiin parempaa näkyvyyttä ja tallialueesta tulisi olla infotaulu tai kartta.

5.4.2 Autoliikenne varikolla

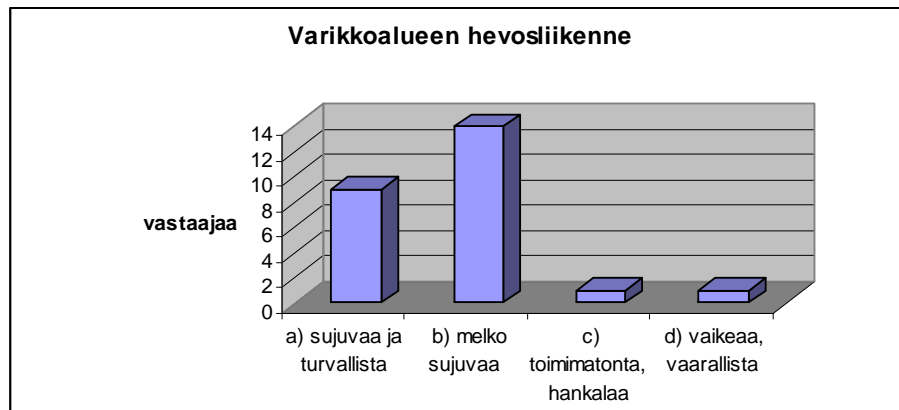
Hevoset kuljetetaan raveihin kuljetusautoilla, joko kuorma-autoilla, rekoilla tai vetoauton vetämillä trailereilla. Autot parkkeerataan Pilvenmäellä lähelle katoksia niin, että katosten ja autojen väliin jää leveä kulkuväylä ja sopivin välein autojen välissä kulkee väylä valjakoille. Kaikki autot eivät sovi heti katosten välittömään läheisyyteen, myöhemmin tulevat ohjataan parkkeeraamaan pienen matkan päähän katoksista.

Kohdassa kaksitoista tiedustellaan vastaajan mielipidettä varikon autoliikenteen toimivuudesta. Vastauksia saatiin 25, heistä 21 piti autoliikennettä sujuvana ja selkeänä. Yksi vastaaja kehui autoliikenteen varikolla olevan ehkä Suomen parasta. Neljä vastaajaa piti autoliikennettä toimimattomana ja sekavana. Tilan vähyyttä parkkeeraamisessa moitittiin, mutta sama vastaus toi ilmi tämän olevan maanlaajuinen ongelma. Yhdessä vastauksessa kommentoitiin parkkeeraamisessa avustavia toimihenkilöitä sanoilla: ”*Ne ukot ovat jo vähän liiankin aktiivisia neuvoja.*” Yksi vastaaja toi esiin autojen parkkeeraamisen toisten eteen hankalana, aikaisemmin lähtevät eivät pääse liikkeelle. Toteaa tämän olevan kuitenkin harvinaista.

5.4.3 Hevosliikenne varikolla

Hevosten kanssa turvallinen liikkuminen varikolla on ensiarvoisen tärkeää kilpailutapahtuman sujuvuuden ja mukavuuden kannalta. Valjakoille on nuoliopasteilla merkitty kulkusuunnat varikolla, mutta uusille toimijoille tämä saattaa alkuun olla hämmentävää. Selkeät pelisäännöt tuovat turvallisuudentunnetta kaikille varikolla liikkuville.

Kysymyksessä kolmesta vastaajat arvioivat Pilvenmäen varikkoalueen hevosliikenteen toimivuutta. Vastauksia saatiin 25. (KUVA 9.) Vastausvaihtoehtoja annettiin neljä. Näistä ensimmäinen; ”sujuvaa ja turvallista”, sai yhdeksän ääntä. Toisena vaihtoehtona oli ”melko sujuvaa”, se sai kannatusta neljältätoista vastaajalta. Kolmas vaihtoehto; ”toimimatonta, hankalaa” sai yhden äänen, samoin neljäs ”vaikeaa, vaarallista” oli yhden vastaajan valinta. Kommentteja sai antaa ja niitä tulikin muutama. Selkeän kulkusuunnan puuttumista peräänkuulutti yksi vastaaja, yksi vastaaja näki hevosliikenteen parhaimpiin kuuluvana maassamme.



KUVA 9. Hevosliikenne varikolla.

5.4.4 Pesupaikat

Neljästoista kohta käsittelee vastaajien mielipidettä pesupaikkojen riittävyydestä ja toimivuudesta. Vastaajan oli mahdollista valita kolmesta vaihtoehdosta tarvittaessa kaksi, kaikki ympyröivät kuitenkin vain yhden vaihtoehdon. Mielipiteet, joita antoi 23 vastaajaa, jakautuivat tasan pesupaikkojen riittävyyden ja hyvän toimivuuden sekä niiden liian vähäisen määrän ja ruuhkaisuuden kesken. Riittävä määrä sai 12 kannattajaa ja ruuhkaisuus 11.

Vastaajilla oli mahdollisuus perustella valintaansa ja esittää kehitysehdotuksia. Kaksi pesupaikkojen määrän riittämättömyyttä arvostelleista kehui niiden olevan muuten todella hyvät. Yksi vastaaja perusteli valintaansa sillä, että joutuu välillä odottelemaan hevosen kanssa, ja jos kävelyttää hermostunutta eläintä ovista kauemmaksi, joku vie paikan sillä välin. Yksi ensimmäisen vaihtoehdon, ”riittävästi, toimivat,” valinneista esitti kehitysehdotuksen, pesutallin tulisi olla pesukatutyypinen, läpikuljettava, jol-

loin ruuhkaa ei muodostuisi kahteen suuntaan kulkevasta hevosliikenteestä pesupaikan ovilla.

5.4.5 Valjastuskatokset

Pilvenmäellä jokaisen kilpailevan hevosen on mahdollista saada valjastuskatoksesta paikka, yleensä alkuraveista juoksevista hevosista osa jakaa saman katoksen loppupään lähdöissä juoksevan hevosen kanssa. Erikseen pyytämällä ja lisämaksusta on mahdollisuus saada hevonen vierastalliin. Katoksia on karsinallisia ja ilman karsinaa olevia, uudempia ja vanhempia, eli monenlaisia. Katosten siisteydestä vastaa Forssan hevosystäväinseura ja kaikki käyttäjät ovat velvollisia siivoamaan jälkensä.

Viidestoista kysymys on valjastuskatoksista ja siinä vastaajilla on mahdollisuus valita useampi vastausvaihtoehto. (TAULUKKO 2.) Vastauksista selkeimmin tuli esiin katosten huono valaistus. Katoksia pidettiin hyväkuntoisina, siisteinä, sopivan kokoisina ja pimeinä. Siivousvälineistö on helposti saatavilla. Sanallisissa perusteluissa tuotiin esiin kiinnitysketjujen lukkojen puuttuminen tai rikkonaisuus, pimeys, karsinallisten katosten kuivikkeen vähäinen määrä ja katosten kirjava taso. Katoksia pidetään siisteinä ja ehjinä, mutta jotenkin ankeina. Uudempien katosten valaistusta kehuttiin. Siivousvälineistön kuntoa moitittiin heikkolaatuiseksi ja välillä välineet ovat edellisen käyttäjän jäljiltä kadoksissa.

TAULUKKO 2. Valjastuskatokset käyttäjien mielestä

väite	
a)hyväkuntoiset	14
b)huonokuntoiset	2
c)siistit	13
d)epäsiistit	0
e)sopivan kokoiset	9
f)liian pienet	3
g)riittävä valaistus	4
h)pimeät	14
i)siivousvälineistö helposti saatavilla	5
j)siivousvälineistöä ei ole tai se on huonokuntoista	3

5.5 Henkilökunta raveissa

Raveissa on monia toimihenkilöitä eri tehtävissä. Seuraavat kysymykset käsittelevät asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun toimihenkilöiden taholta, tallikahviossa ja raviradan toimistossa.

5.5.1 Varikkoalueen toimihenkilöt

Kohdassa kuusitoista vastaajaa pyydetään arvioimaan toimihenkilöiden käytöstä, osaamista ja asioinnin helppoutta. Kysymys on kolmessa osiossa, joista valitaan kustakin yksi vaihtoehto. (TAULUKKO 3.) Vastaajalla on mahdollisuus kommentoida sanallisesti ja kertoa kuka toimihenkilö erityisesti ihastuttaa tai vihastuttaa.

TAULUKKO 3. Varikkoalueen toimihenkilöt.

asiointi on:		
	a) sujuvaa	24
	b) hankalaa	1
palvelu on:		
	c) ystävällistä	22
	d) työkeää	0
henkilöstö		
	e) osaa asiansa	24
	f) ei tehtäviensä tasalla	0

Asioinnin sujuvuutta pohti 25 vastaajaa, heistä 24 koki asioinnin toimihenkilöiden kanssa sujuvaksi ja yksi koki sen hankalaksi. Palvelun laatua koskevaan kohtaan vastasi 22 henkilöä, yksi heistä määritteli palvelun ystävällisen ja työkeän välimuodoksi. 21 vastaajaa piti palvelua ystävällisenä. Henkilöstön koettiin osaavan asiansa, kolmannen osion 24 vastaajaa valitsi ”osaa asiansa” vaihtoehdon ”ei tehtäviensä tasalla” kohdan jäädessä ilman kannatusta. Viidessä lomakkeessa kommentoitiin vastauksia. Kommenteissa otettiin esille se, että toimihenkilöissä on muutamia poikkeuksia, joiden toimintaan ei olla täysin tyytyväisiä. Henkilökuntaa radalle menoportilla sekä keuhuttiin, että moitittiin, ettei ole aina ajan tasalla tapahtumista. Eläinlääkäriä moitittiin tylyksi ja palveluasennetta huonoksi. Eläinlääkärin avustajien ruotsinkielen taitoa hevosten tunnistuksessa arvosteltiin. Yksi vastaaja kommentoi; ”sedät on vähän hassuja ja touhuavat kaikkea ylimääräistä.” Henkilökuntaa myös kiitettiin jaksamisesta ja keuhuttiin hyväntuuliseksi.

5.5.2 Sisäänkirjoitus

Sisäänkirjoituksen toimintaa arvioitiin kohdassa seitsemäntoista. Kysymyksen asettelu oli sama kuin kohdassa kuusitoista, eli kolmesta osiosta jokaisesta valittiin yksi vastausvaihtoehto. Vastaajia oli 26. Asioinnin sujuvuus ja palvelun ystävällisyys olivat kaikkien vastaajien mielestä kunnossa, 100 % tyytyväisyys. Henkilöstön osaaminen oli 25 vastaajan mielestä kohdallaan ja yksi vastaaja koki, että henkilöstö ei ole tehtäviensä tasalla. Vastaajilla oli mahdollisuus perustella vastaustaan ja kommentoida. Tarkkuutta passien ja rokotusten tarkastamisessa keuhuttiin ja hyväntuulisuutta kiiteltiin.

5.5.3 Tallikahvio

Raveissa toimii varikon puolella tallikahvio. Katsomorakennuksessa on muut ravintolapalvelut käytettävissä ja ravinaisten grilli on katsomon takana. Tallikahviossa on totopelimahdollisuus ja televisio. Tarjolla on sämpylää, lihapiirakkaa, pullaa ja kahvia, teetä, limua ja mehuja. Myytävänä on myös karamellia ja savukkeita.

Kahdeksastoista kohta kartoittaa asiakastyytyväisyyttä tallikahvion palveluihin. Kysymykseen vastasi 24 henkilöä. Yksi vastaaja kommentoi vain sanallisesti, totesi valikoiman ja palvelun olevan vaatimattomia. Muut vastaajat pitivät asiointia sujuvana 100 % ja palvelua ystävällisenä 100 %. Tuotevalikoimaa riittävänä piti viisitoista vastaajaa. Yhdeksän mielestä valikoima on liian suppea. Vastaajilla oli mahdollisuus esittää toiveita, mitä valikoimiin tulisi lisätä. Kunnan ruokaa toivottiin, valikoiman laajennusta sekä kuohuviinejä voittajille. Gluteenitonta vaihtoehtoa pyydettiin valikoimiin.

5.5.4 Raviradan toimisto

Raviradan toimisto palvelee myös ravien ulkopuolisena aikana. Ravikävijä noutaa sieltä nauhoitettavaksi jätetyt videot tai DVD -levyt ravilähdöistä. Toimistossa voi hoitaa myös esimerkiksi hevosen omistajanvaihdoksen. Yhdeksästoista kysymys on asiakastyytyväisyydestä toimistoon ja sen tarjoomiin palveluihin. Kysymys on neliosainen, ensimmäisessä osiossa on kolme vastausvaihtoehtoa. Se käsittelee asioimista toimistossa, 24 vastaajaa vastasi tähän. Asiointia sujuvana piti seitsemäntoista henkilöä. Hankalaksi asiointia ei kokenut yksikään asiakas. Kolmas vaihtoehto oli niille, jotka eivät ole käyneet raviradan toimistossa, heitä oli 7 vastaajista.

Toisena osiona oli asiointi puhelimitse, tähän vastasi 25 henkeä. Sujuvana asiointia piti 23 henkilöä, hankalaksi sen koki kaksi vastaajaa, joista toinen lisäsi, että se on hankalaa joskus. Palvelu-osioon vastasi 21 vastaajaa, kaikki pitivät palvelua ystävällisenä, tosin yksi oli lisännyt kommentin; ”riippuu päivästä.” Henkilöstön koettiin 100-prosenttisesti osaavan asian, tähän vastaajia oli 24 henkeä ja yhtä monta valitsi ”osaa asiansa” -kohdan.

Vastaajilla oli mahdollisuus perustella vastauksiaan ja samalla tiedusteltiin, mitä palveluita toimistossa tulisi olla saatavilla. Kommenteissa tuli ilmi, että puhelimitse henkilökunnan tavoittaminen on välillä hankalaa. Palveluihin oltiin tyytyväisiä ja uusia ehdotuksia ei tullut.

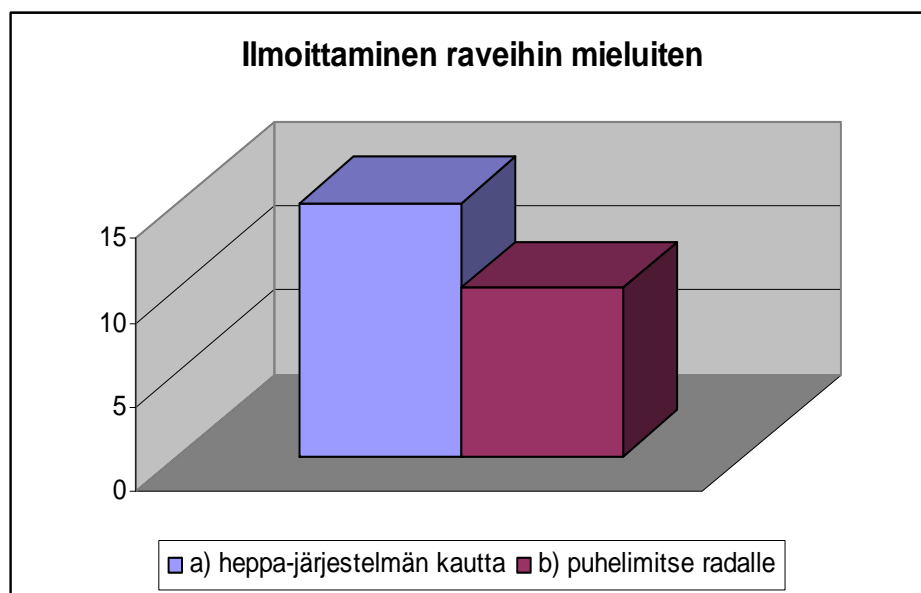
5.6 Raviradan palvelut ja niiden kehittäminen

Tutkimuksessa kartoitettiin mahdollisia uusia palveluita raviradan asiakkaille tarjottavaksi ja käsiteltiin nykyisten palveluiden kehittämismahdollisuuksia ja niiden tuotteistamista.

5.6.1 Raveihin ilmoittaminen

Raveihin ilmoittaminen on perinteisesti tehty ennalta määrättyinä päivinä puhelimitse kello 8.00-10.00 välisenä aikana. Talven 2008-2009 aikana ilmoittaminen Internetissä, Suomen Hippoksen Heppa -järjestelmän kautta tehtiin mahdolliseksi, ja 1.3.2010 alkaen tämä netti-ilmo muutettiin ensisijaiseksi vaihtoehdoksi. Puhelimitse voi yhä ilmoittaa hevosia, mutta tämä muuttui maksulliseksi, mukaan päässeestä hevosesta veloitetaan viiden euron ilmoittamismaksu. Ilmoittaminen Internetissä vaatii kirjautumisen käyttäjätunnuksilla, jotka jokainen valmentaja saa halutessaan Hippoksesta kustannuksitta. Aikaa ilmoittamiseen on enemmän kuin puhelimitse, ilmoittautumisaika sulkeutuu samaan aikaan puhelimitse ilmoittamisen kanssa.

Kahdeskymmenes kysymys käsittelee raveihin ilmoittamista. Vastaajalta kysytään, että jos hän saisi valita, ilmoittaisiko hän hevosensa raveihin mieluiten Heppa-järjestelmän kautta vai puhelimitse raviradalle. Vastaajilla on myös mahdollisuus kommentoida valintaansa. Vastaajia kysymykseen oli 25. Heistä viisitoista valitsee Heppa-järjestelmän ja kymmenen puhelimitse ilmoittamisen. (KUVA 11.) Perusteluita netti-ilmoittaminen saa helppoudella ja toimivalla systeemillä. Puhelimitse ilmoittamista kannattavat perustelevat valintaansa sillä, että ei omista tietokonetta, ei osaa sitä käyttää ja että konetta ei ole tallilla, joten ilmoittamiset pidentävät valmentajan työpäivää kotiin. Puhelimitse ilmoittaminen koetaan selkeämmäksi, tulee kaikki muuttuvat asiat paremmin ilmi ja saa asioida ihmisen kanssa, saa henkilökohtaista palvelua, on kaikin puolin mukavampaa.



KUVA 11. Raveihin ilmoittaminen tapahtuisi mieluiten.

5.6.2 Onko uusille palveluille kysyntää?

Kohta 21 tiedustelee, mitä palveluita raviradalle toivotaan saataville ja mitä vastaaja toivoo parannettavan. Vastauksia tuli kuusi kappaletta. Kahden vastaajan mielestä kaikki on OK ja hyvin nyt. Yksi vastaaja toivoo räväkkyyttä ja vaihtelua raveissa soitettavaan musiikkiin, toinen toivoo raviradalle hyvää grilliä. Yksi vastaaja toivoo ravien aikataulujen noudattamiseen kiinnitettävän enemmän huomiota ja yksi ehdottaa hevosten hoitajille jaettavan kahvilippuja tai jotakin vastaavaa.

5.6.3 Mahdollinen katosmaksu

Vastaajan valmiutta maksaa valjastuskatoksesta jotakin, mikäli se on edellytys radan peruspalvelutason ylläpitämiseksi, tiedustellaan kohdassa 22. Vastausvaihtoehtona on myös se, että katosmaksua ei tule periä lainkaan, tähän pyydetään perustelua. Vastaajia kysymykseen on 21 kappaletta. Heistä seitsemän on maksuja vastaan. Valintaa perustellaan sillä, että ei ole rahaa, kaikesta rahastetaan nykyään, katokset ei ole oikea asia rahastaa ja ihmiset tulevat kilpailemaan. Yksi vastustajista määritteli, että jos maksu on perittävä, niin sitten kaikilta kilpailevilta osanottomaksu joko hevoskohtainen tai valmentajakohtainen.

Kysymyksessä pyydettiin vastaajia määrittelemään mitä summaa he pitäisivät kohtuullisena maksuna katoksista. Pohdinnassa eriteltiin jaettu katos, jaettu karsinallinen katos, jakamaton katos ja jakamaton karsinallinen katos. Jaetun katoksen hinnasta mielipiteet jakautuivat yhden ja kolmen euron välille, tähän vastasi seitsemän henkeä. Kolmen euron maksun kannattajia oli neljä kappaletta. Jaetun karsinallisen katoksen hintaan otti kantaa seitsemän vastaajaa, hinta oli yhden ja viiden euron välillä. Kolmen euron kannattajia oli neljä kappaletta. Jakamattoman katoksen hinta vaihteli yhden ja kuuden euron välillä, vastaajia tähän oli kaksitoista kappaletta. Eniten mainittu summa oli taas kolme euroa, kuudella maininnalla. Jakamattoman karsinallisen katoksen kohtuullisena maksuna pidettiin puolestatoista eurosta aina kymmeneen euroon. Vastaajia oli kahdeksan. Eniten mainintoja, kolme sai jälleen kolmen euron summa. Katosmaksua myös perusteltiin, karsinoissa tulisi olla riittävästi kuivikkeita, jos maksua peritään. Katosmaksu ei ole huono asia vastaajien mielestä, mikäli maksu pysyy kohtuullisena. Yksi vastaaja mainitsee mieluummin maksavansa katoksetta kuin ilmoittamisesta.

5.6.4 Valmius panostaa rahallisesti kattavamman palvelun saamiseksi

Kohta 23 kartoittaa vastaajan halukkuutta saada lisäpalveluita ja mitä hän olisi valmis maksamaan niistä. Kysymyksessä annetaan esimerkkejä erilaisista palveluista ja vastaajalla on vapaus ehdottaa omia ideoitaan ja tarpeitaan. Kaksitoista vastaajaa on pohtinut kysymystä, heistä yksi on kommentoinut hymiön kera, että ei maksaisi mistään mitään, jos se olisi mahdollista.

Vierastallipaikka on normaalisti raveissa saatavilla käyttöön kymmenen euron maksua vastaan, talvella vesien ollessa poissa siitä ei veloiteta lainkaan erikseen. Kysymykseen vastanneiden kymmenen henkilön valmius maksaa siitä vaihteli kahdesta eurosta kahteenkymmeneen euroon, tämä edellyttäisi jo yöpymistä tallissa. Eniten ehdotettu summa oli viisi euroa.

Lastenhoito on toisena annettuna esimerkkinä palvelun tuotteistamisesta. Ravien ajan yleisöalueella on ohjattu ja valvottu lasten leikkihuone ja ulkona leikkipaikka maksutta käytössä. Vastaajista kuusi otti kantaa tähän, kaikki eivät määritelleet summaa, hinnaksi ehdotettiin viidestä eurosta viiteentoista, jos lapsella olisi hoitopaikka koko ravien ajan.

Kolmantena esimerkkinä oli avustaja raveissa, tällaista palvelua ei ole raviradoilla missään. Tämä voisi olla ravinuorista suurimpien, yli kuusitoistavuotiaiden, keino ansaita rahaa. Avustajaa saattaisivat käyttää valmentajat, joilla on useampia hevosia kilpailemassa raveissa. Maksun määrittäminen riippuu luonnollisesti avustajan työmäärästä. Tähän kohtaan otti kantaa seitsemän vastaajaa ja ehdotetut maksut liikkuivat viiden ja viidentoista euron välillä. Eniten kannatusta saivat sekä viisi että kymmenen euroa, molemmille kolme mainintaa.

Neljäntenä esimerkkinä esitettiin kilpailunumeroiden pesemisestä korvausta. Ravikilpailusäännöt edellyttävät numeroiden palauttamista puhtaana, mutta käytännössä näin tapahtuu harvoin. Pilvenmäellä ei ole erikseen numeroiden jakajaa vaan sisäänkirjoitussihteeri huolehtii tästä muiden töidensä ohessa. Numeroiden palautuksen yhteydessä asiakkaalla on mahdollisuus pestä numerokilvet sisäänkirjoituksessa, mutta suuri osa heistä jättää tämän henkilökunnan huoleksi. Kohdan tarkoituksena oli lähinnä herätellä ihmisiä tällaisenkin tapauksen, rahastamisen likaisista kilpailunumeroista, mahdollisuuteen raviradoilla. Vastaajista yksi olisi valmis panostamaan tähän palveluun kaksi euroa.

Vastaajilta tuli muutama ehdotus palveluista. Ehdotettiin kilpakärkyjen pesupalvelua noin viiden euron hintaan, mahdollisuutta ostaa katokseen kiviä paikanpäältä ja mahdollisuutta kylmätä hevosen jalat letkuilla kilpailun jälkeen rauhallisessa paikassa raviradan alueella.

5.6.5 Ruusuja ja risuja Pilvenmäen raviradalle

Viimeisenä kohtana lomakkeessa annettiin mahdollisuus kommentoida raviradan toimintaa. Vastaajista muutama kiitteli toiminnan kehittämistä, osa kehui katoksia, pesupaikkoja ja muutenkin puitteita, sekä mainitsi kaiken olevan muuten OK lama-aika huomioon ottaen. Raviradan väkeä keuhuttiin; ”kivaa ja nuorta porukkaa, kokoajan paranee meininki.” Yksi vastaaja oli piirtänyt kukkasen lomakkeeseen. Kriittisenä kommenttina toivottiin tuomariston toiminnan saattamista ajan tasalle.

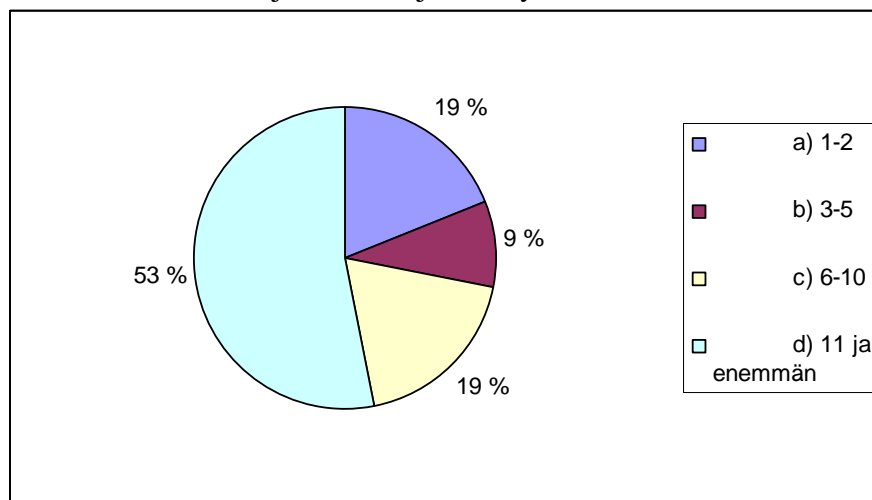
6 KYSELYIDEN TULOKSET YHTEENVETONA

Tässä osiossa vedetään yhteen haastatteluista ja kyselystä saadut tulokset sekä pohditaan niiden käyttöä ravikeskuksen toiminnan kehittämisessä. Lomakekyselyn vastauksissa kiiteltiin sitä, että toimintaa kehitetään, joten ainakaan kaikki toimijat alalla eivät ole alistuneet siihen, että ”näin on aina ollut, näin tulee aina olemaan”. Asioille voi tehdä, ja niille tulee tehdä jotakin. Muutos lähtee jokaisesta. Epäkohdat tulee tuoda esiin muutenkin kuin anonyymissä Internetin keskustelupalstojen sananvaihdoissa. Raviradalle voisi laittaa palautealustan, vaikka sisäänkirjoitukseen ja rohkaista ihmisiä kirjoittamaan ideoita ja kehityskohteita raviradan johdon tietoon.

6.1 Vastaajat

Haastatteluun ja kyselyyn osallistuneista naisia oli 38 %. Tämä vastaa maan valmentajista naisten osuutta. Hevostenhoitajia haastateltaessa luku olisi ollut korkeampi, vain ohjastajia haastateltaessa taas paljon alempi. Vastaajien ikärakenne on tyypillinen alan toimijoiden parissa. Hevosten kanssa työskentelee ja harrastaa kaiken ikäisiä ihmisiä. Nuoremmat toimivat enemmän hoitajina ja apuvalmentajina. Seniori-ikäiset harrastavat muutamaa hevosta valmentaen. Aktiivisina toimijoina ja valmentajina työskentelevät henkilöt iältään kahdestakymmenestä viidestä vuodesta kuudenkymmenen ikäisiin.

Kaikista vastaajista yli puolet, 53 % valmentaa yhtätoista tai useampaa hevosta, eli vastaajista suuri osuus on ammattimaisesti toimivia. (KUVA 12) 6-10 hevosta valmentavia on 19 %, saman verran on 1-2 hevosta valmentavia prosentuaalisesti. 6-10 valmennettavaa on myös jo ammattimaisesta toiminnasta, pienimuotoista sellaista. 9 % vastaajista valmentaa 3-5 hevosta, tämä on harrastustoiminnan ja ammattimaisen toiminnan rajalla. Ammattimaisia toimijoita vastaajista on yhteensä 72 %.



KUVA 12 Kaikkien tutkimukseen osallistuneiden valmennuksessa olevien hevosten määrät.

Vastanneista jopa yllättävän suuri määrä tuli yli sadan kilometrin etäisyydeltä. Tätä osin selittää kyselyiden ajankohdan muuttuminen aikaisempien ravien peruuntumisen vuoksi. Lomakkeita jaettiin myös Pilvenmäki Special-kilpailun karsinnoissa. Näihin ottaa osaa hevosia jopa pohjoisesta Suomesta asti.

6.2 Valmennusreitit ja kavioura

Ravikeskuksen valmennusolosuhteisiin oltiin tyytyväisiä, ratamestaria keuhuttiin ja kaviouran kuntoa pidettiin hyvänä. Pieniä kehityskohteita ilmeni; esimerkiksi radan merkkipaalujen paikallaan pysyminen ja varikkoalueen auraamisen taso lumisena talvena. Valmennusreitit sai molempien kyselytutkimusten perusteella keskiarvoksi 8½ ja kavioura 8-. Ostopalveluna toteutettavaan radanhoidon voi ravirata olla tyytyväinen ja valmentajat ovat tyytyväisiä, kun radanhoidon taso pysyy samana. Harjoitusraveille on edelleen kysyntää ja tarvetta.

6.3 Opasteet

Kyselystä selvisi, että opasteisiin ei kiinnitetä huomiota, kun osataan jo reitti. Varikkoalueella opastus on selkeää, muutamiin kohteisiin tulisi lisätä opasteet, kuten valjastuskatoksilta sisäänkirjoitukseen ja raviradan toimistoon varikolta. Kulkusuuntaa osoittavia nuolimerkintöjä tulisi saada näkyvämmiksi. Infotaulu tai opaskartta tallialueesta palvelisi monia käyttäjiä; hevosnomistajia, vierailijoita, hevoskuljetuksia ja tavarantoimittajia. Varikkoalueesta olisi hyvä olla myös opaskartta uusia käyttäjiä auttamassa.

6.4 Toimihenkilöt

Kyselyissä oltiin tyytyväisiä raviradan henkilökuntaan ja toimihenkilöihin raveissa. Ravirata on onnistunut, kun asiakaspalvelu koetaan ystävällisenä ja toimijat osaavat asiansa. Asiakkaat varikolla ovat havainneet yhteishengen ja kiittelivät hyväntuulisia toimihenkilöitä. Tästä on hyvä jatkaa ja kehittää toimintaa edelleen, jotta muutama poikkeuksena mainittu epäkohta toiminnan ja palvelun laadussa korjaantuu.

6.5 Varikkoalue

Varikkoalueen hevosliikennettä pidettiin yleisesti selkeänä tai melko selkeänä. Autoliikennettä tulisi selkeyttää vielä, etenkin parkkeeraamisen osalta. Autot eivät saa vaarantaa tai vaikeuttaa hevosten ja ihmisten kulkua varikolla missään oloissa. Varikkoalueen yleiseen siisteyteen ja viihtyisyyteen tulee kiinnittää huomiota. Kaikkien hevosten kanssa liikkuvien tulee tuntea kulkusuunnat ja säännöt, opastusta on lisättävä kulkureiteillä. Kun kaikki tuntevat pelisäännöt, on varikolla liikkuminen turvallisempaa. Ajan vaihtaminen hevoselle vauhdissa on riskialttein tapahtuma varikolla. Vaikeiden hevosten valmentajien tulisi pyytää ohjastajaa noutamaan he-

vonon katokselta, mikäli se aikataulujen puitteissa onnistuu. Jalankulkijoita, varsinkaan asiattomia, ei saisi liikkua valjakoiden seassa niiden koontuessa esittelyyn tai odotellessa lämmittelyä.

Raviradoilla on varikkoalueelle kulkeminen lastenvaunujen kanssa kielletty ja vanhemmat ovat vastuussa jälkikasvustaan. Lastenvaunut voivat pelottaa hevosia, mutta yhtälailla vaunussa oleva lapsi on vaarassa jäädä vauhkootuneen eläimen jalkoihin. Kaikki varikolla liikkuvat eivät myöskään tajua esimerkiksi lähietäisyydellä avattavan sateenvarjon voivan säikäyttää hevosen. Suuremmissa ravitapahtumissa yleisön pääsyä varikolle rajoitetaan, mutta arkiraveissa varikolle pääsee kuka tahansa. Tämä on ravien avoimemman julkisuuskuvan käänköpuoli.

6.5.1 Tallikahvio

Tallikahvion valikoimaan toivottiin panostettavan. Ruokaa raveissa on tarjolla katsomon puolella ravintoloissa, mutta sitä toivottiin myös tallikahvioon. Ajopukuinen ohjastaja ei saa liikkua yleisöalueen puolella ja mahdollisesti kuraisissa vaatteissa oleva hoitaja ei kehtaa sinne mennä. Myös epäily jonottamaan joutumisesta ruokalassa saa asiakkaan valitsemaan tallikahvion. Gluteeniton vaihtoehto tuli esille kyselyssä, erikoisruokavaliointa tulisi huomioida, ainakin tulee tietää, mitä ainesosia tuotteet sisältävät. Toivottua kuohuviiniä tarjoaa ravintolakatsomossa ravirata voittajahevosten taustajoukoille voittajien pöydässä. Tallikahvioon tätä ei anniskelulupien puuttumisen takia voida siirtää. Palvelun ystävällisyyteen oltiin tyytyväisiä, tämä seikka tulisi saattaa kahvion hoitajan tietoon.

6.5.2 Katokset

Valjastuskatoksia kiiteltiin, etenkin siisteyden osalta. Katoksia on erityyppisiä, yleisesti niitä pidettiin sopivan kokoisina. Ketjujen ja lukkojen kuntoon tulee kiinnittää huomiota. Käyttäjän, joka huomaa näiden kunnossa huomautettavaa, olisi hyvä kertoa havainnostaan eteenpäin, jotta poikkeamat laadussa tulisi korjattua mahdollisimman pian. Karsinallisissa katoksissa tulisi olla riittävästi kuiviketta, jotta hevosten virtsa imeytyy siihen. Katosten numeroiden näkyvyyteen kiinnitettiin huomiota. Siivousvälineistön kunto on osittain välttävä, sitä tulisi uusia. Toisaalta mikäli harjat ja lapiot ovat oikein hyviä, jollekin voi tulla houkutus viedä ne mukanaan. Mahdollisesti hankittava uusi välineistö tuleekin merkitä selkeästi varauksien välttämiseksi.

Eniten mainintoja katoksissa sai pimeys. Valaistusta tulisi parantaa ja lampujen eheyteen ja toimintaan kiinnittää huomiota entistä enemmän. Talven ravit ajetaan enimmäkseen illalla pimeyden jo laskeuduttua. Oikea valaistus lisää turvallisuutta, käyttömukavuutta ja viihtyisyyttä. Katoksia moitittiin myös synkiksi. Niiden remontoimisen yhteydessä voisi harkita värimaailman muuttamista vähemmän synkäksi.

6.5.3 Pesupaikat

Pesupaikkojen toimivuutta kiiteltiin, letkujen, ketjujen, lukkojen ja viemäreiden toimintaan tulee kiinnittää huomiota, kuten valaistukseenkin. Ruuhkaisuutta valiteltiin, toisaalta puolet vastaajista ei siitä ollut kärsinyt. On totta, että alkuraveista ja loppuraveista ei samalla tavalla ruuhkaa pesupaikalla ole, kuin keskellä raveja. Oville muodostuu välillä ruuhkaa. Ovet ovat pariovet, jotka ovat talvella suljetut, kesällä auki. Kulku pesupaikoille on katoksen ja pesutallin välissä, samaa reittiä risteää hevosliikenne niin kutsutuille uusille katoksille. Tilaa välissä on runsaasti ja hevosliikenne voi kulkea myös toista reittiä katokselle. Kaikkien käyttäjien etu on ripeä ja asiallinen toiminta hevosta pestessä, jälkien siivoamista unohtamatta.

6.6 Valmiudet panostaa rahallisesti

Kyselyiden tulokset vahvistavat oletuksen siitä, että valmiutta rahalliseen panostukseen raviurheilijoilla ei ole. Tässä ravi- ja ratsuhevospiirit poikkeavat suuresti toisistaan. Ratsastuskilpailuissa ei ihan korkeinta tasoa lukuun ottamatta ole mainittavia palkintoja; vain mainetta, kunniaa, ruusukkeita ja mahdollisesti esinepalkintoja saatavilla. Maksamaan ratsastaja joutuu kilpailuluvasta, ilmoittautumisesta, osallistumisesta ja majoituksesta, jossain jopa kilpailualueen käyttämisestä olosuhdemaksua. Yhtälailla kuljetuksista maksavat raviurheilijatkin, myös valmentajilla ja ohjastajilla on vakuutuksen sisältävät lisenssimaksut sekä hevosen pakollinen kilpailuvakuutus. Ravikilpailuissa palkintorahoja jaetaan puolelle lähdön osanottajista.

Suurelle osalle raviurheilu on harrastustoimintaa ja harvalle harrastajalle se on rahallisesti kannattavaa. Ammatikseen valmentavista harva pääsee rikastumaan. Näihin ensisijaisesti auttaisi palkintotason korotus, mutta valitettavasti tässä taloudellisessa tilanteessa se ei ole mahdollista. Yksi ratkaisu olisi hevosmäärän vähentäminen. Mikäli yksilöt, jotka eivät tienaa elantoaan laitettaisiin pois, niiden elättämisestä ei tulisi kuluja ja voitaisiin keskittyä paremmin tienaavien hevosten valmentamiseen. Tässä esteenä monelle tulee vahva usko tulevaan ja tuhkimotarinoihin. Raviurheilija elättää unelmaansa yhtä kauan kuin hevostaan.

Kilpailujen palkinnot ovat toistaiseksi arvonnäisäverosta vapaita. Ammatikseen valmentavia helpottaisi palkintojen veroluokitus, he saisivat kilpailutoiminnan kuluista arvonnäisäveron palautukset. Asia on keskusteluasteella tätä kirjoitettaessa.

7 KEHITYSEHDOTUKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyissä tuli esiin kehittämisehdotuksia niin valmennuskeskuksen käyttöön ja toimintaan kuin ravikilpailutapahtuman palveluihin. Valmennuskeskuksen ulkoasua tulisi kehittää siistimpään ja yhtenäisempään suuntaan. Alueella on entisten asukkaiden jäljiltä monenlaista roinaa. Näiden siivoaminen voisi tapahtua talkoilla tai palveluna ulkopuolisen toimesta. Kustannusten maksajia on vaikea saada, koska osa entisistä valmentajista on muutenkin unohtanut maksuvelvoitteitaan poistuessaan alueelta. Yhtenäiset aitaukset hevosille ja yleisesti siistit tallien pihat ja ympäristöt toisivat viihtyisyyttä ja olisivat markkinointivalttina niin alueen valmentajille kuin raviradallekin. Ravirata voisi panostaa enemmän valmentajiensa kautta mainostukseen. Toisaalta niin voisi tehdä Forssan kaupunkikin. Kaupunki omistaa tonttimaata ravikeskuksessa ja sen maineelle ei menestyvät valmentajat ja suosittu valmennuskeskus ainakaan pahaa tekisi.

Raviradan tiloja tulisi remontoida, remontoidessa on hyvä ottaa huomioon monipuoliset tilojen käyttömahdollisuudet ja muunneltavuus tarkoituksenmukaisuutta unohtamatta. Esimerkiksi sisäänkirjoitusrakennuksen saunatiloja, remontoituna, voisi hyödyntää tilaussaunana. Tämä nostaisi rakennuksen käyttöastetta ja auttaisi remonttikustannusten peittämässä. Tiloihin olisi myös hyvä saada niin kutsuttu kuraeteinen rapaisia syksyn ja kevään raveja silmälläpitäen. Tiloihin ei kulkeutuisi niin paljon hiekkaa, jos ovensuussa olisi mahdollisuus huuhtaista kuraiset ajohaalarit tarvittaessa. Tämä helpottaisi siivoajan työtaakkaa. Suuret investoinnit ovat valitettavasti mahdollisia vasta yrityssaneerausohjelman päättyessä vuonna 2014. Siihen asti on selviydyttävä pienillä korjauksilla ja talkootyöllä.

Valmennuskeskuksen tiloja voisi hyödyntää enemmän erilaisten tapahtumien järjestämispaikkana. Ulkona voisi järjestää konsertteja, messuja ja näyttelyitä lisää. Sisätiloissa, ravintolakatsomossa voisi järjestää seminaareja, kokouksia, viihdetilaisuuksia ja juhlia. Raviradan keskikentälle voisi rakentaa ratsastuskentän yhteistyössä ratsastusyrittäjien kanssa. Kentällä järjestettäisiin kilpailuja ja hyödynnettäisiin raviradan palveluita ja tiloja. Päivittäiseen ratsastuskoulutoimintaan raviradan keskusta ei sovi, mutta lähistöllä olisi tilaa myös ratsastuskoululle, jonka tuntitoiminta keskittyisi tietylle alueelle. Taidoiltaan kehittymättömät ratsastajat eivät turvallisuussyistä voi kulkea valmennettavien ravihevosten joukossa valmennusreiteillä.

Valmennuskeskuksen alueella voisi olla tilausta kuljetusyrittäjälle, joka maksua vastaan kuljettaisi alueen valmentajien hevoset raveihin. Valmentajien yhteistyön kehittämisen lisäksi raviradan tulisi kehittää yhteistyötään muiden raviratojen kanssa. Keskitetty toiminta antaisi etua mainosten myymisessä yrityksille, tiivistäisi kuluja ja hyödyttäisi kaikkia osapuolia. Raviratojen toiminnan päällekkäisyydet vähenisivät ja voimavarat tulisivat paremmin käytettyä.

Valmennuskeskuksen ajoreittien ylläpidon ja radanhoidon mahdollistamiseksi kerättävän hevoskohtaisen radanhoitomaksun maksamiseen toivotaan tasapuolisuutta. Kaikki valmentajat eivät maksa maksua ja ulkopuolelta valmentamassa käyvien toimintaa on käytännössä mahdoton valvoa. Eläinklinikan toimintaan toivottiin säännöllisiä aukioloaikoja ja eläinlääkärin palveluasenteeseen muutosta. Raviradan toivottiin panostavan Internet-sivuihinsa enemmän. Toimintansa lopettanutta lounasruokalaa kaivattiin takaisin.

Raveissa toivottiin tallikahvioon parempia ruokailumahdollisuuksia, tarjolle muutakin kuin sämpylää ja lihapiirakkaa. Uusina ideoina esiteltiin kilpakärrien pesupalvelua kohtuuhintaan, toivottiin raveihin myytäväksi pussillista kuivikkeita hevosen karsinaan tai katokseen virtsan imeyttämiseksi ja hevosen jalkojen kylmäysmahdollisuutta rauhallisessa paikassa. Tästä sovelluksena voisi jääpalapusseja olla myynnissä raviradalla pieneen hintaan.

Ravien mukavuuden parantamiseksi ehdotettu musiikin vaihdos saa kannatusta myös työn tekijältä. Samat vanhat, mollivoittoiset levyt ovat olleet soitossa jo kauan. Musiikin tulisi olla reippaampaa, ei liian kovalla, mutta tunnelmaa nostattavaa. Musiikkivalinta ei ole helppo, koska raveissa on väkeä monista ikäluokista. Osalle yleisöön toivottavista nuorista perheistä voi ensimmäinen ravikäynti jäädä viimeiseksi, jos ainoa mielikuva on se, että siellä soitetaan vaan vanhaa, kulunutta iskelmää.

7.1 Lopuksi

Työn tekeminen on ollut haastavaa ja hauskaa, etenemisen myötä on tullut esiin uusia puolia itsestä ja kanssaihmisistä. Haastatteluiden tekeminen oli mielenkiintoista ja haluan kiittää kaikkia haastatteluun osallistuneita. Kiitos, teiltä sai hyviä ideoita ja uutta perspektiiviä työhön ja raviurheiluun. Haluan kiittää myös kaikkia kyselyyn osallistuneita ja kyselylomakkeen työstämiseen osallistuneita. Erityisesti haluan kiittää verkostoani, joka suullisesti ja sosiaalisen median kautta auttoi työssäni antamalla arvokkaita näkemyksiään ja tietojaan. Kiitän ohjaavaa opettajaa ja seminaareihin osallistuneita uusista näkökulmista. Kun itse tuntee raviurheilun ja on siinä mukana, on haastavaa kirjoittaa selkeästi siihen liittyvistä asioista niin, että muutkin sen ymmärtävät. Kiitokset vielä Pilvenmäen raviradan henkilökunnalle avusta työssä ja Forssan Seudun Hippos ry:n toiminnanjohtaja Sanna Heinolle työn aiheesta ja arvokkaista neuvoista työtä tehdessä.

LÄHTEET

Campbell, J. 1999. Kilpaa-ajamisen taktiset kuviot, teoksessa Uusi ravihevosen hoito ja valmennus, toimittanut Greene, C. 1999, United States Trotting Assosiciation

Forssan Seudun Hippos Ry 2010. Verkkosivut www.pilvenmaki.fi viitattu 1.2.2010

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY

Grönroos, C. 2007. Service management and marketing; Customer management in service competition, Third edition. John Wiley & Sons Ltd.

Heino Sanna, suullinen tiedonanto 5.1.2010. Toiminnanjohtaja Forssan Seudun Hippos Ry,

Jussila Mia, suullinen tiedonanto 16.2.2010 Kilpailusihteeri Forssan Seudun Hippos Ry,

Kumpulainen, M. 2000. Kuolainta purren -tapaustutkimus raviurheilusta tämän päivän Suomessa. Hevostietokeskus

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki Talentum

Luikko, Erkki. Henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2010. Eläinlääkäri, hevosklinikka ELWET, Pilvenmäen kilpailueläinlääkäri

Maslow, A. 1954. Motivation and personality, third edition, R.R. Donnelley & Sons Company, toimittaneet Frager, Fadiman, McRoynolds, Cox

Mäkelä, V. henkilökohtainen tiedonanto 9.2.2010. Ravivalmentaja

Pesu, V. 2008. Raviurheilun maailma, Mäntykustannus

Ravikilpailusäännöt 2010. § 4. Sähköinen materiaali saatavilla: http://www.hippos.fi/hippos/raviurheilu/ravikilpailusaannot/kilpailujen_toimihenkilot.php viitattu 11.3.2010

Ravikilpailusäännöt 2010. § 8. Sähköinen materiaali saatavilla: <http://www.hippos.fi/hippos/raviurheilu/ravikilpailusaannot/kilpailuelainlakari.php> viitattu 24.2.2010

Ravikilpailusäännöt 2010. § 12. Sähköinen materiaali saatavilla: <http://www.hippos.fi/hippos/raviurheilu/ravikilpailusaannot/sihteerit.php> viitattu 4.2.2010

Ravikilpailusäännöt 2010. § 35 sähköinen materiaali saatavilla: <http://www.hippos.fi/hippos/raviurheilu/ravikilpailusaannot/ajoluvat.php>

viitattu 13.4.2010

Ravikilpailusäännöt 2010. § 37.2 sähköinen materiaali saatavilla:
http://www.hippos.fi/hippos/raviurheilu/ravikilpailusaannot/ohjastajan_valinta.php viitattu 11.3.2010

Ravikilpailusäännöt 2010. § 41 sähköinen materiaali saatavilla:
http://www.hippos.fi/hippos/raviurheilu/ravikilpailusaannot/osanoton_varmistaminen.php viitattu 4.2.2010

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti

Salonen, Taina. Henkilökohtainen tiedonanto 9.2.2010. Entinen hevosenhoitaja.

Sukander, Erkki. Henkilökohtainen tiedonanto 16.2.2010 ravintolapäällikkö, Forssan Seudun Hippos Ry

Suomen Hippos Ry 2009. Ohje puhalluttamisesta ravikilpailuissa, raviratojen varikkohenkilöstön koulutusmateriaali

Suomen Hippos Ry 2010. Ohje rokotuksista, sähköinen materiaali saatavilla:
http://www.hippos.fi/hippos/raviurheilu/Rokotus_090527.php viitattu 4.2.2010

Suomen Hippos Ry 2010.
<http://www.hippos.fi/hippos/raviurheilu/index.php> viitattu 10.2.2010

Syrjä, M. 2009. Forssan raviradan turvallisuusopas s.6-8 Turvallisuuteen vaikuttava henkilöstö. Suomen Hippos Ry

Wikipedia 2010. SWOT-analyysi
<http://fi.wikipedia.org/wiki/SWOT-analyysi>, viitattu 17.5.2010

Österwall, I. 1997. Travboken. Drammen ICA Bokförlag

KYSYMYKSET PILVENMÄEN VALMENTAJIEN HAASTATTELUUN.

1. Sukupuoli

- a) nainen
- b) mies

2. Ikä

- a) alle 25 v
- b) 26-40 v
- c) 41-60 v
- d) yli 61 v

3. Hevosia valmennuksessanne (kilpahevoset, ravurit)

- a) 1-2
- b) 3-5
- c) 6-10
- d) 11 tai enemmän

4. kauanko ollut Pilvenmäellä? talli oma vai vuokralla?

- a) oma
- b) vuokralla
- c) alivuokralaisena

5. tulevaisuudensuunnitelma?

- a) lopettaa, muuttaa pois
- b) jatkaa samassa
- c) jatkaa, vähentää
- d) jatkaa, laajentaa toimintaa

6. hevosten omistus

- a) kimppahevosta, iso/pieni porukka,
- b) osaomistuksessasi?
- c) vakioasiakkaiden omistamia?

7. Osallistuttko Pilvenmäen harjoitusraveihin?

- a) kyllä
- b) ei

8. Kilpaileeko kotiradalla

- a) aina kun mukaan pääsee
- b) vain nappisarjoissa
- c) vain isommasta rahasta
- d) ei lainkaan

9. Mielipiteenne kaviouran kunnosta ympäri vuoden keskimääräisenä kouluarvosanana

Ja sanallinen arvostelu, mikä mättää vai mättääkö?

10. Mielenpiteenne hevosystävien seuran ylläpitämien valmennuspaikkojen kunnosta kouluarvosanana ja sanallisesti

perustelut ja mitä parannettavaa:

11. Raviradan toimisto:

asiointi on:

- a) sujuvaa
- b) hankalaa

palvelu on:

- c) ystävällistä
- d) tyydyttävää

henkilöstö

- e) osaa asiansa
- f) ei tehtäviensä tasalla

/ en käy ikinä, en ole asiainut

perustelut ja mitä parannettavaa:

Mitä palveluja haluaisit toimistosta saada?

12. Onko raviradan peruspalvelutaso kohdallaan ja mitä pitäisi parantaa?

13. Mitä palveluja toivoisit raviradalle saataville? Mitä olisit niistä valmis maksamaan?

14. Olisitko valmis hankkimaan esim. VIP palveluja hevostenomistajillesi ravissa? Mitä? ja paljonko olet valmis panostamaan rahallisesti? Osallistuisivatko hevosesi omistajat tällaiseen, jos heille se mahdollisuus tarjottaisiin?

15. Onko radankäyttömaksu mielestäsi kohtuullinen ja saatko sille vastinetta? Kipuraja maksuun?

16. Omia ideoitasi Pilvenmäen kehittämiseksi?

17. Pilvenmäki: Mikä pahinta, mikä parasta, mitä haasteita, mitä uhkia?

Hei valmentaja!

Onko mielestäsi Pilvenmäellä mukava käydä raveissa vai kaipaako jokin asia parantamista? Nyt Sinulla on mahdollisuus osallistua toimintamme kehittämiseen vastaamalla oheiseen kyselyyn mahdollisimman huolellisesti. Etenkin kehitysehdotuksesi ovat meille tärkeitä.

Osallistumisestasi palkinnoksi saat mahdollisuuden osallistua arvontaan ruokailusta ravintola Valtikassa kun sinulle parhaiten sopii.

Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni, jonka teen Forssan Seudun Hippos Ry:lle, olen Agrologi (AMK) opiskelija Mustialasta, joka on Hämeen ammattikorkeakoulun yksikkö.

Luethan kysymykset ohjeineen huolellisesti ja uhraat arvokasta aikaasi pohtimalla vastaukset huolella. Kyselyyn osallistut nimettömästi, arvontaan erillisellä lapulla, jonka irrotat tästä saatekirjeestä. **Palautuspäivä** kyselyillä viimeistään **3.4 raveissa**. Palauttaa saat mieluummin aikaisemminkin, joko Pilvenmäen raveissa sisäänkirjoitukseen, raviradan toimistoon sen aukioloaikoina tai minulle postitse. Halutessasi lähetän kyselyn myös sähköpostilla. Ota yhteyttä, jos kysyttävää!



Kiitos avustasi ja onnea raveihin!

Tiina Saarni
tiinasaarni@student.hamk.fi
040 571 7635
Kuusitie 5 B 10
31300 Tammela

Leikkaa tästä ja täytä kuponkiin tietosi ja palauta se, niin olet mukana arvonnassa!

Viimeinen palautuspäivä 3.4.2010

Osallistun arvontaan ja voin voittaa ruokailun ravintola Valtikassa Pilvenmäen raveissa haluamani ajankohtana

Nimi: _____

Puhelinnumero/ sähköposti: _____

Kysely valmentajille, vastaa ohjeiden mukaan.

1. Sukupuoli (yksi vaihtoehto, ympyröi)

- c) nainen
- d) mies

2. Ikä (yksi vaihtoehto, ympyröi)

- a) alle 25 v
- b) 26-40 v
- c) 41-60 v
- d) yli 61 v

3. Hevosia valmennuksessanne (kilpahevokset, ravurit)

(yksi vaihtoehto, ympyröi)

- a) 1-2
- b) 3-5
- c) 6-10
- d) 11 ja enemmän

4. Etäisyys Pilvenmäen raviradalle (yksi vaihtoehto, ympyröi)

- a) alle 10 km
- b) 10-25 km
- c) 26-50 km
- d) 51-100 km
- e) yli 100 km

5. Kuinka usein hevosenne kilpailevat Pilvenmäellä?

(yksi vaihtoehto, ympyröi)

- a) aina kun mukaan pääsee
- b) vain kun osuu nappisarja
- c) isompaa rahaa jaettaessa
- d) vain suurkilpailuissa/ V 75

6. Osallistutteko Pilvenmäen harjoitusraveihin? (yksi vaihtoehto, ympyröi)

- a) kyllä
- b) ei

7. Käytättekö Pilvenmäkeä valmennusajoon? (yksi vaihtoehto, ympyröi)

- a) kyllä
- b) ei

8. Mielipiteenne kaviouran kunnosta ympäri vuoden keskimäärin kouluarvosanalla (4-10)

perustelut ja mitä parannettavaa:

9. Mielipiteenne Hevosystäväinseuran ylläpitämien valmennuspaikkojen kunnosta ympäri vuoden keskimäärin kouluarvosanalla (4-10)

- a) käytän
- b) en käytä

perustelut ja mitä parannettavaa:

10. Onko uuden kävijän helppo löytää raviradalle? (yksi vaihtoehto, ympyröi)

- a) kyllä, opastus hyvä
- b) ei, hankala löytää, opasteita tarvitaan

Kehitysehdotuksia, esim. mihin tarvitaan opasteita:

11. Opasteet varikolla; onko uuden kävijän helppo löytää pesupaikat, sisäänkirjoitus, kahvio, toimisto, radalle kulku ym?

(yksi vaihtoehto, ympyröi)

- a) selkeät, helppo löytää
- b) hankalat löytää
- c) mitkä opasteet?

Mihin tarvittaisiin lisäopastusta?

12. Varikkoalueen toimivuus, onko autoliikenne (yksi vaihtoehto, ympyröi)

- a) sujuvaa, selkeää
- b) toimimatonta, sekavaa

perustelut:

13. Varikkoalueen toimivuus, onko hevosliikenne

(yksi vaihtoehto, ympyröi)

- a) sujuvaa ja turvallista
- b) melko sujuvaa
- c) toimimatonta, hankalaa
- d) vaikeaa, vaarallista

perustelut:

14. Pesupaikat: (ympyröi yksi tai useampi vaihtoehto)

- a) riittävästi, toimivat
- b) liian vähän, ruuhkaa
- c) vaikea löytää

perustelut

15. **Katokset:**(ympyröi useampi vaihtoehto)

- a) hyväkuntoiset
- b) huonokuntoiset
- c) siistit
- d) epäsiistit
- e) sopivan kokoiset
- f) liian pienet
- g) riittävä valaistus
- h) pimeät
- i) siivousvälineistö helposti saatavilla
- j) siivousvälineistöä ei ole tai se on huonokuntoista

perustelut:

16. **Henkilökunta raviradalla;** esim. porttivahti, varikkovalvoja, kaarrehenkilöstö (ympyröi *joka osiosta yksi*)

asiointi on:

- a) sujuvaa
- b) hankalaa

palvelu on:

- c) ystävällistä
- d) tyydyttävää

henkilöstö

- e) osaa asiansa
- f) ei tehtäviensä tasalla

perustelut ja kuka toimihenkilö erityisesti:

17. **Sisäänkirjoitus** (ympyröi *joka osiosta yksi*)

asiointi on:

- a) sujuvaa
- b) hankalaa

palvelu on:

- c) ystävällistä
- d) tyydyttävää

henkilöstö

- e) osaa asiansa
- f) ei tehtäviensä tasalla

perustelut:

18. Tallikahvio (ympyröi joka osiosta yksi)

LIITE 3/4

asiointi on:

- a) sujuvaa
- b) hankalaa

palvelu on:

- c) ystävällistä
- d) tyydyttävää

tuotevalikoima:

- e) riittävä
- f) liian suppea

mitä toivoisit valikoimiin lisäksi?

19. Toimisto: (ympyröi joka osiosta yksi)

asiointi toimistossa on:

- a) sujuvaa
- b) hankalaa
- c) en ole koskaan käynytkään

asiointi puhelimitse on:

- d) sujuvaa
- e) hankalaa

palvelu on:

- f) ystävällistä
- g) tyydyttävää

henkilöstö

- h) osaa asiansa
- i) ei ole tehtäviensä tasalla

Perustelut ja mitä palveluita haluaisit toimistosta saada?

20. Jos voisit valita, ilmoittaisitko hevosesi raveihin mieluummin

- a) heppa-järjestelmän kautta
- b) puhelimitse radalle

perustelut valinnallesi:

21. Mitä palveluita toivoisit raviradalle saataville ja mitä toivoisit parannettavan?

22. Mikäli katosmaksu olisi edellytys peruspalvelutason ylläpitämiseksi, paljonko olisit valmis maksamaan?

(vastaa yhteen tai useampaan, €/hevonen)

- a) jaettu katos _____
- b) jaettu karsinallinen katos _____
- c) jakamaton katos _____
- d) jakamaton karsinallinen katos _____
- e) mielestäni katosmaksua ei tule periä, koska: *(perustelut)*

23. Mitä olisit valmis maksamaan lisäpalveluista?

(vastaa yhteen tai useampaan, €/hevonen)

- a) vierastallipaikka _____
- b) lastenhoito _____
- c) avustaja raveissa _____
- d) kilpailunumeroiden pesu _____
- e) muu, mikä?

24. Ruusuja ja risuja Pilvenmäen raviradalle: